Supplemento ordinario alla "Gazzetta Ufficiale,, n. 78 del 2 aprile 2004 - Serie generale

Spediz. abb. post. 45% - art. 2, comma 20/b
Legge 23-12-1996, n. 662 - Filiale di Roma

DELLA REPUBBLICA ITALIANA

PARTE PRIMA **Roma - Venerdì, 2 aprile 2004** SI PUBBLICA TUTTI I GIORNI NON FESTIVI

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA - UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI - VIA ARENULA 70 - 00100 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO - LIBRERIA DELLO STATO - PIAZZA G. VERDI 10 - 00100 ROMA - CENTRALINO 06 85081

N. 58

AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

DELIBERAZIONE 30 gennaio 2004.

Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007.

(Deliberazione n. 04/04).

S O M M A R I O

AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

DECRETI E DELIBERE DI ALTRE AUTORITÀ

AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

DELIBERAZIONE 30 gennaio 2004.

Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007. (Deliberazione n. 04/04).

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 30 gennaio 2004,

Visti:

la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95);

il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;

la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 1° settembre 1999, n. 128/99;

la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 1999, n. 201/99 (di seguito: deliberazione n. 201/99);

la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 1999, n. 202/99;

la deliberazione dell'Autorità 1° agosto 2002, n. 155/02;

la deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2002, n. 220/02;

la deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2002, n. 221/02;

la delibera dell'Autorità 1° aprile 2003, n. 31/03;

la deliberazione dell'Autorità 30 aprile 2003, n. 46/03;

il documento per la consultazione 19 giugno 2003 recante regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita di energia elettrica nel periodo di regolazione 1° gennaio 2004-31 dicembre 2007;

il documento per la consultazione 27 novembre 2003, recante regolazione della continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica nel periodo di regolazione 1° gennaio 2004-31 dicembre 2007;

il documento per la consultazione 13 gennaio 2004 recante regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica nel periodo di regolazione 2004-2007.

Considerati:

gli effetti della regolazione della continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica nel periodo di regolazione 2000-2003, in particolare:

a) i consistenti miglioramenti dell'indicatore di riferimento utilizzato per la regolazione della continuità del servizio;

b) la progressiva riduzione dei divari regionali di continuità del servizio tra ambiti territoriali aventi lo stesso grado di concentrazione;

c) l'affermarsi tra le imprese distributrici, anche a seguito dei controlli tecnici effettuati, di una prassi applicativa comune di registrazione delle interruzioni e di utilizzo generalmente corretto delle clausole di esclusione previste dalla regolazione della continuità del servizio;

le esigenze derivanti dall'evoluzione dei processi di liberalizzazione in atto nel settore dell'energia elettrica e dall'esperienza di attuazione della regolazione della continuità del servizio, in particolare:

a) l'esigenza di proseguire e rafforzare l'attuale regolazione della durata delle interruzioni, a fronte del permanere di situazioni locali con livelli di continuità del servizio molto lontani dalla media nazionale, nonché della perdurante arretratezza del livello medio nazionale di continuità del servizio rispetto ai principali Paesi membri dell'Unione europea;

b) l'esigenza di introdurre forme di regolazione del numero delle interruzioni, con particolare riferimento ai clienti alimentati in alta e media tensione per i quali sono progressivamente entrati in vigore gli obblighi di registrazione individuale delle interruzioni;

c) l'esigenza di introdurre strumenti di regolazione o di mercato per i clienti con particolari esigenze di continuità del servizio o di qualità della tensione;

le proposte formulate dall'Autorità nei sopra citati documenti per la consultazione, nonché quelle avanzate dai soggetti partecipanti alla consultazione, di semplificazione della regolazione della continuità del servizio e di miglioramento della registrazione delle interruzioni, tra cui in particolare:

a) l'introduzione di metodi probabilistici per l'individuazione degli eventi attribuibili a cause di forza maggiore;

b) la definizione di modalità semplificate di controllo per le imprese distributrici che si fanno carico della riduzione anche delle interruzioni attribuibili a cause esterne;

c) la semplificazione delle modalità di registrazione dei grandi eventi interruttivi del sistema elettrico;

d) la progressiva eliminazione della necessità di effettuare stime per la determinazione dei clienti disalimentati in occasione delle interruzioni lunghe e brevi.

Considerati:

gli effetti della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica nel periodo di regolazione 2000-2003, in particolare:

a) il raggiungimento di elevate percentuali di rispetto degli standard di qualità fissati dall'Autorità e omogenei a livello nazionale ed il conseguente superamento della precedente differenziazione locale tra gli standard definiti dai soggetti esercenti ai sensi della precedente normativa relativa alle Carte dei servizi;

b) la sostanziale efficacia del meccanismo di indennizzo automatico ai fini della tutela dei clienti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità rispetto al precedente meccanismo di rimborsi su richiesta dei clienti previsto dalle Carte dei servizi;

le esigenze derivanti dall'evoluzione dei processi di liberalizzazione in atto nel settore dell'energia elettrica e dall'esperienza di attuazione della regolazione della qualità commerciale, in particolare:

a) l'esigenza di prevedere ulteriori livelli specifici per prestazioni attualmente non soggette a standard di qualità, ad esempio il ripristino dei guasti che provocano interruzioni a singoli clienti alimentati in bassa tensione;

b) l'esigenza di trasformare attuali standard generali in standard specifici per assicurare una maggiore tutela dei clienti, in particolare con riferimento al tempo di accredito al cliente delle somme erroneamente fatturate;

c) l'esigenza di ampliare la regolazione della qualità commerciale a nuovi fattori di qualità, tra cui assumono particolare rilevanza gli aspetti relativi alla qualità dei servizi telefonici dei centri di risposta alle chiamate dei clienti;

d) l'esigenza di adeguare gli obblighi in materia di indennizzi automatici alla situazione che si viene a creare a seguito dell'abbassamento della soglia di idoneità;

e) l'esigenza di ripartire gli standard di qualità commerciale tra i servizi di distribuzione, di misura e di vendita dell'energia elettrica per adeguare la regolazione della qualità commerciale ai processi di separazione societaria in corso tra i soggetti esercenti;

le proposte di semplificazione presentate dai soggetti partecipanti alla consultazione, a seguito di sollecitazione da parte dell'Autorità, tra cui in particolare:

a) l'introduzione di modalità semplificate per il trattamento delle richieste di esecuzione di lavori con preventivo ad ammontare predeterminabile, evitando la registrazione del tempo di preventivazione, al fine di conseguire un significativo risparmio di tempo sia per il cliente sia per l'esercente;

b) in conseguenza della semplificazione di cui alla precedente lettera, l'unificazione dello standard specifico di qualità relativo al tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici e dello standard generale di qualità relativo al tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi in un unico standard specifico di qualità, limitatamente ai lavori sulla rete a bassa tensione.

Ritenuto che, con riferimento alla regolazione della continuità del servizio:

sia opportuno, anche a seguito delle osservazioni pervenute dai soggetti interessati durante le fasi della consultazione, mantenere la regolazione della continuità del servizio relativa alla durata delle interruzioni e finalizzata all'eliminazione dei divari regionali e al progressivo allineamento del livello medio nazionale ai livelli registrati nei principali Paesi membri dell'Unione europea, apportando alcune modifiche rispetto al precedente periodo di regolazione, tra cui in particolare:

a) promuovere ulteriori e progressive riduzioni della durata delle interruzioni attraverso una nuova modalità per la determinazione dei livelli tendenziali basata sul raggiungimento entro 3 periodi di regolazioni di livelli obiettivo uguali per tutti gli ambiti territoriali aventi lo stesso grado di concentrazione, essendo tale arco di tempo sufficiente affinché le imprese distributrici possano raggiungere i livelli obiettivo anche partendo dalle situazioni attualmente più critiche;

b) ridefinire i parametri unitari per l'erogazione di incentivi nel caso di recuperi aggiuntivi di qualità rispetto ai livelli tendenziali e di penalità nel caso di mancato raggiungimento degli stessi livelli tendenziali come espressione della disponibilità dei clienti a pagare per il miglioramento della qualità;

c) contenere i rischi sia di eccesso di penalità a carico delle imprese, sia di eccesso di incentivi a carico del sistema tariffario e introdurre meccanismi per tenere conto del mancato raggiungimento, in alcuni ambiti territoriali, dei livelli tendenziali assegnati per il primo periodo di regolazione;

d) prevedere la facoltà per le imprese distributrici di inglobare nell'indicatore di riferimento della regolazione anche le interruzioni attribuibili a cause esterne (in particolare danni di terzi e guasti negli impianti di utenza), altrimenti escluse, allo scopo di ridurre anche tale tipo di interruzioni;

sia opportuno introdurre una nuova regolazione del numero delle interruzioni, inizialmente limitata ai clienti di maggiore dimensione e finalizzata a stimolare investimenti mirati all'eliminazione o alla riduzione dei casi in cui singoli clienti subiscono un numero annuo eccessivo di interruzioni, caratterizzata in particolare da:

a) livelli individuali (standard specifici) di numero massimo annuo di interruzioni per cliente, differenziati per grado di concentrazione;

b) un periodo di transizione, per consentire alle imprese distributrici l'approntamento dei necessari interventi mirati alla progressiva riduzione dei casi in cui singoli clienti subiscono un numero annuo eccessivo di interruzioni;

c) penalità per le imprese distributrici in relazione al numero e alla gravità dei casi in cui singoli clienti subiscono un numero annuo eccessivo di interruzioni, opportunamente limitate per tenere conto delle esigenze di equilibrio economico e finanziario delle imprese distributrici;

d) criteri aventi ad oggetto la negoziazione, da parte delle imprese distributrici, dei clienti finali di maggiori dimensioni, dei clienti grossisti e delle imprese distributrici interconnesse, di modifiche migliorative o integrative ai livelli qualitativi definiti dall'Autorità, tramite appositi contratti per la qualità;

e) criteri aventi ad oggetto la misurazione individuale della continuità del servizio e delle altre caratteristiche di qualità della tensione sul punto di consegna dell'energia elettrica;

sia opportuno, anche allo scopo di sviluppare adeguatamente alcune proposte innovative emerse dalla consultazione, definire con successivo provvedimento, da adottarsi entro l'anno 2004 a seguito di specifica consultazione, le modalità operative relative a:

a) erogazione di indennizzi automatici ai clienti di maggiore dimensione peggio serviti, a cui trasferire in tutto o in parte le penalità imposte alle imprese distributrici che non assicurano il rispetto degli standard specifici di continuità del servizio;

b) adeguamento tecnico degli impianti di utenza per l'eliminazione di interruzioni originate negli impianti di utenza stessi e che attualmente, in mancanza di tale adeguamento, si riverberano sulla rete di distribuzione, danneggiando gli altri clienti connessi;

c) promozione dell'adeguamento tecnico di cui al precedente alinea tra i clienti allacciati alle reti di media tensione con conseguente riduzione del contenzioso in materia di risarcimento dei danni subiti a seguito di interruzioni;

sia opportuno razionalizzare e semplificare la registrazione e il controllo dei dati relativi alla continuità del servizio, prevedendo in particolare:

a) l'introduzione, nella classificazione delle origini delle interruzioni, della categoria «origine sistema elettrico», per identificare i grandi eventi interruttivi, quali distacchi programmati e interruzioni totali della rete di trasmissione, per i quali non è oggettivamente possibile applicare le regole di registrazione vigenti per interruzioni originate sulle reti di distribuzione;

b) la facoltà per le imprese distributrici di scegliere un metodo probabilistico di identificazione degli eventi di particolare rilevanza che permetta di eliminare la necessità di documentare le interruzioni attribuite a cause di forza maggiore, essendo a tale scopo preferibile, anche a seguito delle osservazioni pervenute durante le fasi di consultazione, un metodo a due stadi basato sulla preselezione dei giorni in cui il tempo medio di ripristino è elevato;

c) la sostituzione dell'attuale indice di correttezza con un opportuno indice di sistema di registrazione, finalizzato a valutare durante i controlli tecnici anche gli aspetti di natura sistematica e procedurale;

d) la modifica delle penalizzazioni previste in caso di esito negativo dei controlli tecnici, riducendo la penalizzazione prevista in caso di registrazioni non sufficientemente precise o corrette nell'attribuzione della responsabilità e prevedendo una penalizzazione anche per non conformità di natura sistematica o procedurale;

non sia opportuno dare seguito ad alcune proposte avanzate dai soggetti partecipanti alla consultazione, che hanno in particolare richiesto:

a) la derogabilità anche in termini peggiorativi dei livelli qualitativi rispetto a quelli stabiliti dall'Autorità; ciò non è possibile in quanto detta derogabilità potrebbe avere effetti pregiudizievoli anche nei confronti di soggetti terzi e risulterebbe comunque incompatibile con le finalità di miglioramento della qualità del servizio poste dalla legge n. 481/95;

b) la possibilità per alcune aree metropolitane di raggiungere i livelli obiettivo nell'arco di 4 periodi di regolazione; ciò non è opportuno dal momento che i tassi annui di miglioramento derivanti dal raggiungimento in 3 periodi sono compatibili, alla luce dei risultati ottenuti nel periodo di regolazione 2000-2003, con le necessità tecniche, organizzative ed economiche delle imprese distributrici;

c) l'estensione della regolazione del numero di interruzioni anche ai clienti di minore dimensione; ciò non è attualmente possibile dal momento che non sono allo stato disponibili sistemi di registrazione individuale delle interruzioni a livello di clienti alimentati in bassa tensione; l'obbligo di identificazione del numero esatto di clienti in bassa tensione disalimentati, introdotto dal presente provvedimento, nonché la progressiva diffusione sul territorio nazionale di contatori elettronici telegestiti, renderà disponibili nuove opportunità tecnologiche che potrebbero permettere in futuro di procedere all'estensione richiesta;

che sia inoltre opportuno prevedere:

a) disposizioni transitorie per l'anno 2004 finalizzate a rendere più graduale l'attuazione delle modifiche apportate alla regolazione della continuità del servizio vigente fino al 2003, nonché l'introduzione di nuovi standard specifici di qualità commerciale;

b) semplificazioni del procedimento di definizione delle partite di competenza per l'anno 2003 in materia di continuità del servizio.

Ritenuto che, per quanto concerne la regolazione della qualità commerciale:

sia opportuno, anche alla luce delle osservazioni formulate dai soggetti partecipanti alle fasi di consultazione:

a) ripartire gli standard di qualità commerciale tra i servizi di distribuzione e vendita, considerando l'attivazione, la disattivazione e la riattivazione come attività connesse al servizio di distribuzione;

b) limitare l'applicazione dello standard specifico relativo al tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasti solo ai guasti originati sui gruppi di misura dei clienti alimentati in bassa tensione ed escludere il diritto all'indennizzo automatico nel caso in cui il guasto consista in un mero allentamento dei morsetti, onde evitare abusi;

c) con riferimento alla qualità dei servizi telefonici, avviare un monitoraggio dei valori medi attuali degli indicatori di qualità dei servizi telefonici concernenti il tempo medio di attesa telefonica e il livello di servizio telefonico, rinviando a un momento successivo la determinazione dei livelli di qualità;

d) con riferimento alle richieste di esecuzione di lavori con preventivo ad ammontare predeterminabile, prevedere una verifica della effettiva natura del lavoro richiesto;

e) con riferimento alla struttura degli indennizzi automatici, procedere all'aggiornamento degli importi previsti;

f) sopprimere alcuni standard generali di qualità commerciale per i quali sussistono adeguate forme alternative di tutela per i clienti;

g) prevedere un adeguato periodo per la predisposizione dei sistemi di registrazione al fine di consentire l'operatività dell'indicatore di qualità relativo al tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura e l'avvio dell'attività di registrazione a carico dell'esercente dei dati in materia di qualità del servizio telefonico;

h) esonerare gli esercenti con meno di 1.000 clienti dall'applicazione della disciplina in materia di qualità commerciale, dal momento che i costi di attuazione della regolazione possono risultare per questi esercenti superiori ai benefici ottenuti dai clienti per effetto della stessa regolazione;

i) introdurre l'obbligo, per gli esercenti l'attività di vendita che presentano richieste di prestazione alle imprese distributrici per conto dei clienti finali, di trasferire agli stessi clienti gli eventuali indennizzi automatici ricevuti in caso di mancato rispetto degli standard specifici; diversamente da quanto osservato da alcuni soggetti partecipanti alla consultazione, ciò è reso necessario dal prossimo abbassamento della soglia di idoneità e non determina effetti lesivi della concorrenza tra i soggetti esercenti l'attività di vendita che possono comunque adottare misure migliorative per i propri clienti;

sia infine opportuno rendere omogenee le disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas, estendendo al settore del gas la disciplina concernente le modifiche degli importi degli indennizzi automatici ed esonerando gli esercenti di piccolissima dimensione dall'applicazione degli obblighi concernenti la qualità commerciale;

Delibera

1. Di approvare il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2004-2007 (di seguito: Testo integrato), allegato alla presente deliberazione di cui forma parte integrante e sostanziale (Allegato *A)*.

2. Di prevedere che, ai fini dell'adozione del provvedimento di cui all'art. 33 del Testo integrato:

a) entro il 30 aprile 2004 le imprese distributrici, anche in forma associata, presentino all'Autorità una proposta avente ad oggetto i requisiti tecnici per il coordinamento delle protezioni, atti a selezionare i guasti originati negli impianti di utenza dei clienti di maggiore dimensione e a evitare che tali guasti si propaghino alla rete di distribuzione;

b) sulla proposta presentata e sugli altri temi oggetti del provvedimento si svolga una specifica consultazione dei soggetti interessati prima dell'adozione del provvedimento definitivo.

3. Di prevedere che la deliberazione dell'Autorità 1º agosto 2002, n. 155/02 (di seguito: deliberazione n. 155/02) continui ad essere applicata per quanto necessario e limitatamente alla definizione delle partite di competenza dell'anno 2003 e di prevedere, ai fini della definizione di dette partite, che:

a) ai fini delle comunicazioni ai clienti finali e all'Autorità dei dati di continuità relativi all'anno 2003, si applichi la classificazione delle origini di cui all'art. 6 del Testo integrato;

b) agli stessi fini di cui alla precedente lettera, le imprese distributrici che intendano optare per l'adozione del metodo di identificazione degli eventi di particolare rilevanza per il periodo di regolazione 2004-2007 possano comunicare i dati di continuità relativi al 2003 calcolati secondo tale metodo, a condizione che tale comunicazione avvenga entro il 31 marzo 2004;

c) ai fini dei controlli tecnici sui dati di continuità del servizio relativi all'anno 2003, si applichi quanto previsto dall'art. 26, comma 26.3, del Testo integrato;

d) all'art. 22, comma 22.4, dell'allegato *A* alla deliberazione n. 155/02, le parole «di ogni anno del periodo 2000-2003» siano sostituite con le parole «dell'anno 2004».

4. Di abrogare la deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2002, n. 220/02.

5. Di approvare le seguenti modifiche ed integrazioni dell'allegato *A* alla deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2002, n. 221/02 (di seguito: deliberazione n. 221/02):

a) all'art. 33, comma 33.4, lettera *c)*, dopo le parole «minore o uguale a 3.000» sono aggiunte le parole «e per i soli impianti di distribuzione con più di 1.000 clienti finali»;

b) nella tabella 3 di cui all'art. 24, comma 24.1, gli importi degli indennizzi automatici di 25,82 euro, 51,65 euro e 103,29 euro sono aggiornati rispettivamente a: 30,00 euro, 60,00 euro e 120,00 euro.

6. Gli importi degli indennizzi automatici definiti dalla tabella 4 del Testo integrato nonché le variazioni previste dal precedente punto 5), lettera *b)*, si applicano agli indennizzi pagati dall'1 luglio 2004. Fino a tale data si applicano gli importi vigenti al 31 gennaio 2004.

7. Di pubblicare nel sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) il testo dell'allegato *A* alla deliberazione dell'Autorità n. 221/02 come risultante dalle modificazioni ed integrazioni apportate con il presente provvedimento.

8. Di prevedere che il presente provvedimento sia pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e nel sito internet dell'Autorità affinché entri in vigore dall'1 febbraio 2004.

Milano 30 gennaio 2004

Il presidente: Ortis

ALLEGATO *A*

TESTO INTEGRATO

DELLE DISPOSIZIONI DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS IN MATERIA DI QUALITA' DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE, MISURA E VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA

Periodo di regolazione 2004-2007

PARTE I

REGOLAZIONE DELLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA

TITOLO 1 – DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1
Definizioni per la continuità del servizio

1.1 Ai fini della presente Parte, si applicano le seguenti definizioni:

- l'Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas;
- alta tensione (AT) è un valore efficace della tensione nominale tra le fasi superiore a 35 kV e uguale o inferiore a 150 kV;
- altissima tensione (AAT) è un valore efficace della tensione nominale tra le fasi superiore a 150 kV;
- assetto standard è la configurazione della rete di distribuzione in condizioni normali di esercizio;
- autoproduttore è il soggetto di cui all'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo n. 79/99;
- bassa tensione (BT) è un valore efficace della tensione nominale tra le fasi uguale o inferiore a 1 kV;
- cliente AT è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione alimentato ad alta tensione;
- cliente BT è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione alimentato a bassa tensione;
- cliente finale è la persona fisica o giuridica che non esercita l'attività di distribuzione e che preleva l'energia elettrica, per la quota di proprio uso finale, da una rete con obbligo di connessione di terzi anche attraverso reti interne di utenza e linee dirette;
- cliente MT è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione alimentato a media tensione;
- clienti del mercato libero sono i clienti finali idonei ai sensi dell'articolo 14, comma 5-*bis*, del decreto legislativo n. 79/99;
- clienti del mercato vincolato sono i clienti finali diversi dai clienti del mercato libero;
- distribuzione è l'attività di cui all'articolo 9 del decreto legislativo n. 79/99;
- Gestore della rete è il soggetto di cui all'articolo 3 del decreto legislativo n. 79/99, concessionario delle attività di trasmissione e dispacciamento;

- gruppo di misura è l'insieme delle apparecchiature poste presso il punto di consegna dell'energia elettrica al cliente finale, atto a misurare l'energia elettrica prelevata ed eventualmente dedicato ad altre funzioni caratteristiche del punto di consegna;
- impresa distributrice è qualunque soggetto che svolga l'attività di cui all'articolo 9 del decreto legislativo n. 79/99;
- interruzione è la condizione nella quale la tensione sul punto di consegna dell'energia elettrica per un cliente finale è inferiore all'1% della tensione dichiarata;
- interruzione con preavviso è l'interruzione dovuta all'esecuzione di interventi e manovre programmati sulla rete di distribuzione, preceduta dal preavviso;
- interruzione senza preavviso è l'interruzione non preceduta dal preavviso;
- interruzione lunga è l'interruzione di durata superiore tre minuti;
- interruzione breve è l'interruzione di durata superiore a un secondo e non superiore a tre minuti, eventualmente identificata in base all'intervento di dispositivi automatici;
- interruzione transitoria è l'interruzione di durata non superiore a un secondo, identificata in base all'intervento di dispositivi automatici;
- media tensione (MT) è un valore efficace della tensione nominale tra le fasi superiore a 1 kV e uguale o inferiore a 35 kV;
- preavviso è la comunicazione ai clienti finali interessati dell'inizio previsto e della durata prevista dell'interruzione; da effettuarsi con mezzi idonei e con un anticipo non inferiore a quello previsto dalla presente deliberazione;
- produttore di energia elettrica è il soggetto di cui all'articolo 2, comma 18, del decreto legislativo n. 79/99;
- rete di trasmissione nazionale è la rete elettrica di trasmissione nazionale come individuata dal decreto 25 giugno 1999 ed integrata a seguito dei successivi interventi di sviluppo deliberati dal Gestore della rete;
- reti di distribuzione sono le reti con obbligo di connessione di terzi diverse dalla rete di trasmissione nazionale;
- rialimentazione definitiva: condizione nella quale, a seguito di una interruzione, viene ripristinata la tensione dichiarata per un tempo superiore a 3 minuti;
- sistema di telecontrollo è il sistema di gestione e di supervisione a distanza della rete di distribuzione in alta e media tensione, atto a registrare in modo automatico e continuo gli eventi di apertura e chiusura di interruttori o di altri organi di manovra (causati sia da comandi a distanza, sia da interventi di protezioni o di dispositivi automatici), e gli eventi di mancanza di tensione nel punto di interconnessione con la rete di trasmissione nazionale o con altre imprese distributrici, nonché atto a consentire la successiva consultazione dei dati registrati;
- strumentazione per la registrazione della continuità del servizio è l'insieme degli strumenti atti a registrare in modo automatico e continuo i parametri di qualità dell'energia elettrica, ed almeno le interruzioni lunghe, brevi e

transitorie, nonché atti a consentire la successiva consultazione dei dati registrati;

* * *

- decreto legislativo n. 79/99 è il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- decreto 25 giugno 1999 è il decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 25 giugno 1999, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Supplemento ordinario, n. 151 del 30 giugno 1999;
- deliberazione n. 128/99 è la deliberazione dell'Autorità 1 settembre 1999, n. 128/99, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 234 del 5 ottobre 1999;
- deliberazione n. 202/99 è la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 1999, n. 202/99 pubblicata nel Supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 306 del 31 dicembre 1999;
- deliberazione n. 310/01 è la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2001, n. 310/01, pubblicata nel Supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 84 del 10 aprile 2002;
- Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica è il testo integrato approvato con deliberazione dell'Autorità 30 gennaio 2004, n. 5/04, in corso di pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale.

Articolo 2

Finalità e principi generali per la continuità del servizio

2.1 La parte I del presente provvedimento persegue le finalità di:

a) assicurare una corretta ed omogenea registrazione delle interruzioni da parte delle imprese distributrici, per disporre di indicatori di continuità affidabili, comparabili e verificabili e per consentire una adeguata informazione dei clienti interessati dalle interruzioni;
b) migliorare la continuità del servizio a livello nazionale e ridurre le differenze regionali a parità di grado di concentrazione;
c) limitare il numero delle interruzioni annue subite dai clienti, introducendo un meccanismo inizialmente limitato ai clienti di maggiori dimensioni;
d) favorire la contrattualizzazione di livelli di continuità del servizio e di qualità della tensione superiori agli standard definiti dall'Autorità.

2.2 In merito alla continuità del servizio e alla qualità della tensione l'impresa distributrice non può adottare comportamenti discriminatori tra clienti del mercato libero e clienti del mercato vincolato alimentati allo stesso livello di tensione e con analoga localizzazione.

TITOLO 2 – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE DELLE INTERRUZIONI

Articolo 3
Registrazione automatica delle interruzioni senza preavviso

3.1 L'impresa distributrice effettua la registrazione automatica delle interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie, mediante un sistema di telecontrollo o altra strumentazione, la cui gestione può essere affidata a soggetti terzi, sotto la responsabilità dell'impresa distributrice.

3.2 Il sistema di telecontrollo o la strumentazione per la registrazione della continuità del servizio devono essere installati su tutte le linee AT e MT di distribuzione dell'energia elettrica, nel punto in cui dette linee si attestano sui seguenti impianti:

a) impianti di trasformazione AAT/AT e AT/AT;
b) impianti di trasformazione AAT/MT e AT/MT;
c) impianti di smistamento AT;
d) impianti di trasformazione MT/MT o di smistamento MT da cui partono linee MT equipaggiate con interruttori asserviti a protezioni;
e) impianti di interconnessione AT o MT con il Gestore della rete o altre imprese distributrici, da cui partono linee MT equipaggiate con interruttori asserviti a protezioni.

Articolo 4
Registro delle interruzioni

4.1 Ogni impresa distributrice tiene un registro delle interruzioni, anche su supporto informatico, riportante i dati indicati nei successivi commi 4.2, 4.3 e 4.4, e specificati nei successivi articoli da 5 a 12.

4.2 Con riferimento ad ogni interruzione lunga, il registro riporta:

a) l'origine dell'interruzione;
b) l'eventuale attestazione dell'avvenuto preavviso;
c) la causa dell'interruzione;
d) la data, l'ora e il minuto di inizio dell'interruzione;
e) il numero e l'elenco dei clienti AT coinvolti nell'interruzione;
f) la durata dell'interruzione per ciascun cliente AT coinvolto nell'interruzione;
g) il numero e l'elenco dei clienti MT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
h) la durata dell'interruzione per ciascun cliente MT coinvolto nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
i) il numero di clienti BT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;

j) la durata dell'interruzione per ogni gruppo di clienti BT progressivamente rialimentato e il numero di clienti di ogni gruppo di clienti BT progressivamente rialimentato, distinti per grado di concentrazione;

k) la data, l'ora e il minuto di fine dell'interruzione per tutti i clienti coinvolti dall'interruzione.

4.3 Con riferimento ad ogni interruzione breve, il registro riporta:

a) l'origine dell'interruzione;
b) la causa dell'interruzione;
c) la data, l'ora e il minuto di inizio dell'interruzione;
d) il numero e l'elenco dei clienti AT coinvolti nell'interruzione;
e) il numero e l'elenco dei clienti MT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
f) il numero di clienti BT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione;
g) la data, l'ora e il minuto di fine dell'interruzione per tutti i clienti coinvolti dall'interruzione.

4.4 Con riferimento ad ogni interruzione transitoria, il registro riporta:

a) l'origine dell'interruzione;
b) la data, l'ora e il minuto di inizio dell'interruzione;
c) il numero e l'elenco dei clienti AT coinvolti;
d) il numero di clienti MT coinvolti nell'interruzione, distinti per grado di concentrazione.

4.5 L'impresa distributrice assicura l'accesso alle informazioni contenute nel registro delle interruzioni da parte dei clienti finali interessati, e da parte dei soggetti responsabili delle attività di misura e di vendita dell'energia elettrica.

4.6 Ai fini della classificazione delle interruzioni in lunghe, brevi e transitorie, l'impresa distributrice adotta i seguenti criteri:

a) criterio di utenza: qualora per una stessa interruzione alcuni clienti siano disalimentati per meno di 3 minuti e altri per più di 3 minuti, l'impresa distributrice considera una interruzione breve per il primo gruppo di clienti e una interruzione lunga per il secondo;

b) criterio di accorpamento con la durata netta: qualora due o più interruzioni lunghe o brevi che interessano lo stesso cliente finale per la stessa causa e per la stessa origine si susseguano l'una dall'altra entro 3 minuti, vengono accorpate in un'unica interruzione, avente durata pari alla somma delle durate delle interruzioni considerate separatamente, al netto dei tempi di rialimentazione intercorsi tra l'una e l'altra;

c) criterio di unicità della causa e dell'origine: l'impresa distributrice identifica ogni interruzione con una sola causa e origine; qualora durante l'interruzione vengano a mutare la causa, l'origine o entrambe, è necessario registrare una interruzione separata, se questa ha durata superiore a 5 minuti a decorrere dall'istante di

modifica della causa o dell'origine; fino a tale soglia si considera un'unica interruzione avente la causa e l'origine iniziale.

4.7 Le imprese distributrici hanno facoltà, fino al 31 dicembre 2005, di adottare criteri diversi da quelli indicati nel comma 4.6, dandone comunicazione all'Autorità in occasione dei controlli tecnici.

Articolo 5
Grado di concentrazione

5.1 Ai fini della registrazione delle interruzioni e della elaborazione degli indicatori di continuità per i clienti MT e BT sono individuati i seguenti gradi di concentrazione:

a) alta concentrazione: territorio dei comuni nei quali è stata rilevata nell'ultimo censimento una popolazione superiore a 50.000 abitanti;
b) media concentrazione: territorio dei comuni nei quali è stata rilevata nell'ultimo censimento una popolazione superiore a 5.000 abitanti e non superiore a 50.000 abitanti;
c) bassa concentrazione: territorio dei comuni nei quali è stata rilevata nell'ultimo censimento una popolazione non superiore a 5.000 abitanti.

5.2 Restano in vigore le riclassificazioni del grado di concentrazione di porzioni di territorio di Comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti approvate dall'Autorità a seguito di istanze presentate ai sensi dell'articolo 4, comma 4.2, della deliberazione n. 128/99.

5.3 Le imprese distributrici hanno facoltà di includere il territorio di uno o più comuni in aree territoriali a concentrazione più alta di quanto previsto dal comma 5.1, dandone comunicazione all'Autorità.

Articolo 6
Origine delle interruzioni

6.1 L'impresa distributrice classifica le interruzioni in base alla sezione di rete elettrica in cui ha origine l'interruzione, secondo la seguente articolazione:

a) interruzioni con origine "sistema elettrico", intese come le interruzioni:
   i) conseguenti agli ordini impartiti dal Gestore della rete di trasmissione nazionale di procedere alla disalimentazione di clienti per motivi di sicurezza del sistema elettrico, anche se tecnicamente effettuati tramite interventi e manovre sulle reti di distribuzione in attuazione del piano di distacco programmato, o conseguenti all'intervento di dispositivi automatici di alleggerimento del carico;

ii) conseguenti a incidenti della rete nazionale di trasmissione, di durata superiore a 30 minuti per la rete di distribuzione connessa alla rete di trasmissione nazionale;

b) interruzioni originate sulla rete di trasmissione nazionale, intese come le interruzioni originate sulle linee e negli impianti appartenenti alla rete elettrica di trasmissione nazionale;

c) interruzioni originate sulla rete AT, intese come le interruzioni originate sulle linee AT o negli impianti di trasformazione AT/AT e AT/MT (solo sul lato AT) o negli impianti di smistamento AT, escluse le linee e gli impianti appartenenti alla rete elettrica di trasmissione nazionale;

d) interruzioni originate sulla rete MT, intese come le interruzioni originate negli impianti di trasformazione AAT/MT (escluso il lato AAT), negli impianti di trasformazione AT/MT (escluso il lato AT), negli impianti di trasformazione MT/MT o di smistamento MT, sulle linee MT inclusi i gruppi di misura dei clienti MT e negli impianti di trasformazione MT/BT (solo sul lato MT);

e) interruzioni originate sulla rete BT, intese come le interruzioni originate negli impianti di trasformazione MT/BT (escluso il lato MT) o sulle linee BT incluse le prese, le colonne montanti e, qualora l'interruzione coinvolga più di un cliente BT, sui gruppi di misura centralizzati.

6.2 Per le interruzioni che si originano negli impianti di trasformazione, l'interruzione è attribuita al lato a monte se provoca la disalimentazione della sbarra a monte o anche di una sola linea a monte.

6.3 Per le interruzioni originate nei gruppi di misura dei clienti BT, anche centralizzati, che coinvolgono un solo cliente BT l'Autorità definisce criteri semplificati di registrazione nell'ambito della regolazione della qualità commerciale.

Articolo 7
Cause delle interruzioni

7.1 L'impresa distributrice registra le cause delle interruzioni, escluse le interruzioni transitorie, le interruzioni con origine "sistema elettrico" e le interruzioni con origine sulla rete di trasmissione nazionale, secondo la seguente articolazione:

a) cause di forza maggiore, intese come: eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato dall'autorità competente lo stato di emergenza o di calamità naturale, eventi naturali eccezionali per i quali siano stati superati i dati climatici di progetto previsti dalle norme tecniche, scioperi;

b) cause esterne, intese come: guasti provocati da clienti, danni provocati da terzi quali furti, incendi, contatti fortuiti o danneggiamenti di conduttori provocati da terzi, mancata alimentazione da interconnessione con altri esercenti, atti di autorità pubblica;

c) altre cause, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate, anche con riferimento alle interruzioni non localizzate.

7.2 L'impresa distributrice documenta l'attribuzione delle interruzioni alle cause di cui al precedente comma 7.1, lettere a) e b).

7.3 Ai fini dell'attribuzione delle interruzioni alla causa di cui al precedente comma 7.1, lettera b), sono considerate terzi le gestioni delle attività di cui all'articolo 4, comma 4.1, lettere h) e i), della deliberazione n. 310/01, facenti capo alla stessa impresa distributrice.

7.4 Nella registrazione delle cause delle interruzioni di cui al comma 7.1, l'impresa distributrice ha facoltà di sostituire l'articolazione di cui alla lettera a), con la seguente:

a) eventi di particolare rilevanza, intesi come: gli eventi occorsi nei giorni di particolare rilevanza, identificati in base al metodo descritto nella scheda 1.

7.5 L'impresa distributrice che si avvale della facoltà di cui al comma precedente:

a) ne dà comunicazione all'Autorità entro il 31 marzo 2004;
b) attribuisce ad eventi di particolare rilevanza tutte le interruzioni senza preavviso lunghe e brevi con istante di inizio in un giorno di particolare rilevanza;
c) documenta l'attribuzione delle interruzioni limitatamente alle cause di cui al precedente comma 7.1, lettera b), salvo quanto previsto dal comma 24.1;
d) mantiene il medesimo criterio per l'intero periodo di regolazione 2004-2007;
e) ricalcola i dati di continuità del servizio per gli anni 2002 e 2003 in conformità al criterio degli eventi di particolare rilevanza per il sistema elettrico, e li comunica all'Autorità entro e non oltre il 30 giugno 2004.

Articolo 8
Documentazione dell'inizio delle interruzioni

8.1 L'impresa distributrice documenta l'inizio delle interruzioni con preavviso mediante registrazione su apposita modulistica dell'apertura degli organi di manovra, unitamente alla documentazione di messa in sicurezza, ovvero mediante registrazione dell'apertura degli interruttori rilevata dal sistema di telecontrollo o da altra idonea strumentazione per la registrazione della continuità del servizio.

8.2 L'impresa distributrice documenta l'inizio delle interruzioni senza preavviso originate sulla rete AT e sulla rete MT ad eccezione delle interruzioni originate negli impianti di trasformazione MT/BT (lato MT), mediante registrazione della prima apertura degli interruttori, rilevata dal sistema di telecontrollo o da altra strumentazione per la registrazione della continuità del servizio. Con le stesse modalità è documentato l'inizio delle interruzioni con origine "sistema elettrico" di cui al precedente articolo 6, comma 1, lettera a), punto i).

8.3 L'impresa distributrice documenta l'inizio delle interruzioni senza preavviso lunghe originate sulla rete BT e negli impianti di trasformazione MT/BT (lato MT), mediante annotazione su apposito elenco della data, dell'ora e del minuto della prima segnalazione, anche attraverso chiamata telefonica, dell'interruzione.

8.4 L'impresa distributrice documenta l'inizio delle interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie originate sulla rete di trasmissione nazionale o causate da interconnessione con altri esercenti, mediante registrazione della mancanza di tensione rilevata dal sistema di telecontrollo o da altra strumentazione per la registrazione della continuità del servizio ovvero mediante annotazione su apposita modulistica. Con le stesse modalità è documentato l'inizio delle interruzioni con origine "sistema elettrico" di cui al precedente articolo 6, comma 1, lettera a), punto ii).

Articolo 9
Clienti AT coinvolti nelle interruzioni

9.1 Per ciascun cliente AT coinvolto in una interruzione con preavviso o senza preavviso lunga o breve, escluse le interruzioni con origine "sistema elettrico" di cui al comma 6.1, lettera a), l'impresa distributrice registra la durata dell'interruzione come periodo ricompreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito al precedente articolo 8, e la fine dell'interruzione, corrispondente alla rialimentazione definitiva dello stesso cliente AT.

Articolo 10
Clienti MT coinvolti nelle interruzioni

10.1 Per ciascun cliente MT coinvolto in una interruzione con preavviso o senza preavviso lunga o breve, escluse le interruzioni con origine "sistema elettrico" di cui al comma 6.1, lettera a), l'impresa distributrice registra la durata dell'interruzione come periodo ricompreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito al precedente articolo 8, e la fine dell'interruzione, corrispondente alla rialimentazione definitiva dello stesso cliente MT, fatto salvo per le interruzioni brevi quanto previsto al successivo articolo 12, comma 3.

Articolo 11
Clienti BT coinvolti nelle interruzioni

11.1 Per ogni interruzione con preavviso, senza preavviso lunga e senza preavviso breve, escluse le interruzioni originate sulla rete BT, l'impresa distributrice registra il numero di trasformatori MT/BT coinvolti nell'interruzione, distintamente per grado di concentrazione, con la facoltà di avvalersi, per le interruzioni senza preavviso brevi e le interruzioni con origine "sistema elettrico" di cui al comma 6.1, lettera a), dell'assetto *standard* della rete MT.

11.2 Per ogni interruzione con preavviso, senza preavviso lunga e senza preavviso breve l'impresa distributrice, in assenza di esatta attribuzione del numero di clienti BT per ogni trasformatore MT/BT e per ogni linea BT, stima il numero di clienti BT coinvolti nell'interruzione con i seguenti criteri:

a) per le interruzioni con preavviso e senza preavviso lunghe e senza preavviso brevi originate sulla rete elettrica di trasmissione nazionale, sulla rete AT o sulla rete MT, il numero di clienti BT coinvolti nell'interruzione è pari al prodotto del numero di trasformatori MT/BT disalimentati, rilevato dall'impresa distributrice per ogni interruzione, per il numero medio di clienti BT per trasformatore MT/BT, calcolato all'inizio di ogni anno in ciascun comune o frazione serviti e per ciascun grado di concentrazione;

b) per le interruzioni con e senza preavviso lunghe originate sulla rete BT, il numero di clienti BT coinvolti nell'interruzione è pari al prodotto del numero di linee o fasi BT disalimentate, rilevato dall'impresa distributrice per ogni interruzione, per il numero medio di clienti BT per linea o fase BT, calcolato all'inizio di ogni anno in ciascun comune o frazione serviti e per ciascun grado di concentrazione.

11.3 Nel caso di interruzioni senza preavviso lunghe risolte con rialimentazione progressiva di gruppi di clienti BT, l'impresa distributrice stima il numero di clienti di ogni gruppo di clienti BT progressivamente rialimentato con gli stessi criteri indicati al precedente comma 11.2, sulla base del numero di trasformatori MT/BT progressivamente rialimentati o del numero di linee BT progressivamente rialimentate.

11.4 L'impresa distributrice registra la durata dell'interruzione con preavviso o senza preavviso lunga relativa ai clienti BT come periodo ricompreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito al precedente articolo 8, e la fine dell'interruzione coincidente:

a) per le interruzioni con e senza preavviso lunghe originate sulla rete di trasmissione nazionale, sulla rete AT o sulla rete MT, con la rialimentazione definitiva di ogni trasformatore MT/BT interessato;

b) per le interruzioni con e senza preavviso lunghe originate sulla rete BT, con la rialimentazione definitiva di ciascun gruppo di clienti BT progressivamente rialimentato o, in mancanza di questo, con la rialimentazione definitiva dell'ultimo cliente BT rialimentato;

c) per le interruzioni con origine "sistema elettrico", con le modalità di cui al successivo articolo 12, comma 4.

Articolo 12

Documentazione della fine delle interruzioni

12.1 L'impresa distributrice documenta la fine delle interruzioni lunghe o brevi subite dai clienti AT e MT mediante registrazione del sistema di telecontrollo o di altra idonea strumentazione per la registrazione della continuità del servizio, ovvero mediante apposita modulistica nei casi di cui ai commi 8.1 e 8.4.

12.2 L'impresa distributrice documenta l'istante di fine delle interruzione lunghe o brevi subite dai clienti BT:

a) per le interruzioni con e senza preavviso lunghe e senza preavviso brevi originate sulla rete elettrica di trasmissione nazionale, sulla rete AT e sulla rete MT, ad

eccezione delle interruzioni originate negli impianti di trasformazione MT/BT (lato MT), mediante registrazioni del sistema di telecontrollo o di altra idonea strumentazione per la registrazione della continuità del servizio, ovvero mediante apposita modulistica nei casi di cui ai commi 8.1 e 8.4;

b) per le interruzioni con e senza preavviso lunghe originate sulla rete BT e negli impianti di trasformazione MT/BT (lato MT), mediante apposita modulistica.

12.3 L'impresa distributrice che identifica le interruzioni brevi in base all'intervento di dispositivi automatici considera come istante di fine delle interruzioni brevi l'istante relativo al ciclo di richiusura su cui sono tarate le protezioni intervenute. La stessa impresa è tenuta a fornire evidenza, in sede di controllo tecnico, delle procedure di taratura e verifica periodica delle protezioni.

12.4 Per le interruzioni con origine "sistema elettrico", in deroga alle disposizioni di cui ai precedenti commi, l'impresa distributrice può considerare come istante di fine:

a) per le interruzioni di cui al precedente articolo 6, comma 1, lettera a), punto i), derivanti dall'attuazione di piani di distacco programmato, l'istante di rialimentazione effettivo della linea MT o l'istante corrispondente all'istante di inizio più la durata teorica di interruzione secondo il medesimo piano;

b) per le interruzioni di cui al precedente articolo 6, comma 1, lettera a), punto ii), la media aritmetica tra l'istante della prima rialimentazione e l'istante corrispondente alla rialimentazione di almeno il 90% delle linee MT sottese ai trasformatori AT/MT, considerati separatamente per provincia se l'impresa distributrice opera in diverse province. I suddetti istanti sono annotati durante le operazioni di rialimentazione, anche in modo indipendente dal sistema di telecontrollo.

Articolo 13

Verificabilità delle informazioni registrate

13.1 L'impresa distributrice mantiene costantemente aggiornato il registro delle interruzioni.

13.2 Ciascuna interruzione è identificata con un codice univoco, al fine di attribuire alla stessa interruzione le informazioni contenute in:

a) registri di esercizio;

b) tabulati o archivi informatizzati del sistema di telecontrollo o di altra idonea strumentazione per la registrazione della continuità del servizio;

c) elenchi delle segnalazioni e chiamate telefoniche dei clienti per richieste di pronto intervento;

d) rapporti di intervento delle squadre operative;

e) documentazione di messa in sicurezza e altra documentazione ritenuta necessaria.

13.3 L'impresa distributrice conserva in modo ordinato e accessibile tutta la documentazione necessaria per la verifica della correttezza delle registrazioni effettuate, per un periodo di due anni decorrenti dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello in cui la registrazione è stata effettuata.

13.4 L'impresa distributrice, ai fini della verificabilità delle informazioni registrate, può avvalersi delle registrazioni mediante ordine funzionale al sistema di telecontrollo di apertura o chiusura di organi di manovra in media tensione non telecontrollati nè asserviti a protezioni o a dispositivi automatici. La registrazione mediante ordine funzionale può avvenire in tempi differiti rispetto agli effettivi istanti di occorrenza, ma comunque entro 10 giorni dall'istante di occorrenza, e deve includere la data e l'ora dell'effettivo istante di occorrenza dell'evento registrato.

13.5 Le imprese distributrici che nel corso del periodo di regolazione 2000-2003 abbiano esteso il servizio all'intero Comune o a nuovi Comuni, comunicano all'Autorità entro il 31 marzo 2004 le modalità e i tempi per l'unificazione delle modalità di registrazione delle interruzioni. Le imprese distributrici che si vengano a trovare nelle predette condizioni nel corso del periodo di regolazione 2004-2007 ne danno comunicazione all'Autorità entro il 31 marzo dell'anno successivo alla data di efficacia dell'acquisizione della rete.

Articolo 14

Gradualità degli obblighi di registrazione delle interruzioni

14.1 Per le imprese distributrici con numero di clienti BT non superiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 2002, gli obblighi di registrazione automatica delle interruzioni di cui al precedente articolo 3 decorrono dall'1 gennaio 2007.

14.2 Per le imprese distributrici con numero di clienti BT superiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 2002, ai fini della registrazione individuale per i clienti MT delle interruzioni brevi, l'impresa distributrice può avvalersi fino alla data del 31 dicembre 2005 dell'assetto *standard* della rete MT; in tal caso, ciò è indicato nelle comunicazioni ai clienti di cui al successivo articolo 16, comma 16.1. Oltre tale data, la registrazioni delle interruzioni brevi deve essere effettuata in assetto reale di rete.

14.3 Entro il 31 dicembre 2007 le imprese distributrici con numero di clienti BT superiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 2002 si dotano di sistemi per la rilevazione del numero reale di clienti BT coinvolti in ciascuna interruzione.

TITOLO 3 – INDICATORI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Articolo 15
Indicatori di continuità del servizio

15.1 Con riferimento all'anno solare, sono definiti i seguenti indicatori di continuità del servizio:

a) numero di interruzioni per cliente, per le interruzioni con preavviso e per le interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie;
b) durata complessiva di interruzione per cliente, solo per le interruzioni con preavviso e per le interruzioni senza preavviso lunghe.

15.2 Il numero di interruzioni per cliente è definito per mezzo della seguente formula:

$$\text{NUMERO DI INTERRUZIONI PER UTENTE} = \frac{\sum_{i=1}^{n} U_i}{U_{tot}}$$

dove la sommatoria è estesa a tutte le n interruzioni accadute nell'anno solare, e dove:

- U_i è il numero di clienti coinvolti nella i-esima interruzione considerata;
- U_{tot} è il numero totale di clienti serviti dall'impresa distributrice alla fine dell'anno solare.

15.3 L'impresa distributrice calcola il numero di interruzioni per cliente:

a) per i clienti BT, distintamente per interruzioni con preavviso, interruzioni senza preavviso lunghe, interruzioni senza preavviso brevi, e per i clienti MT, distintamente per interruzioni senza preavviso brevi e transitorie;
b) distintamente per origini delle interruzioni come indicate al precedente articolo 6;
c) distintamente per cause delle interruzioni come indicate al precedente articolo 7;
d) distintamente per ambiti territoriali come definiti dal successivo articolo 18, o comunque per grado di concentrazione per le imprese distributrici per i quali non sono definiti gli ambiti territoriali.

15.4 La durata complessiva di interruzione per cliente, relativa alle interruzioni con preavviso e alle interruzioni senza preavviso lunghe, è definita per mezzo della seguente formula:

$$\text{DURATA COMPLESSIVA DI INTERRUZIONE PER UTENTE} = \frac{\sum_{i=1}^{n}\sum_{j=1}^{m}(U_{i,j} \cdot t_{i,j})}{U_{tot}}$$

dove la sommatoria è estesa a tutte le *n* interruzioni accadute nell'anno solare e, per ciascuna di esse, a tutti gli *m* gruppi di clienti affetti dalla stessa durata di interruzione, e dove:

- $U_{i,j}$ è il numero di clienti coinvolti nella *i*-esima interruzione (con $i = 1, \ldots, n$) e appartenenti al *j*-esimo gruppo di clienti affetto dalla stessa durata di interruzione (con $j = 1, ..., m$);
- $t_{i,j}$ è la corrispondente durata dell'interruzione per il gruppo di clienti $U_{i,j}$;
- U_{tot} è il numero totale di clienti serviti dall'impresa distributrice alla fine dell'anno solare.

15.5 L'impresa distributrice calcola la durata complessiva di interruzione per cliente:

a) solo per i clienti BT, distintamente per interruzioni con preavviso e interruzioni senza preavviso lunghe;
b) distintamente per origini delle interruzioni come indicate al precedente articolo 6;
c) distintamente per cause delle interruzioni come indicate al precedente articolo 7;
d) distintamente per ambiti territoriali come definiti dal successivo articolo 18, o comunque per grado di concentrazione per le imprese distributrici per i quali non sono definiti gli ambiti territoriali.

15.6 L'impresa distributrice calcola per ogni singolo cliente MT e AT il numero di interruzioni e la durata complessiva di interruzione, distintamente per interruzioni con preavviso e interruzioni senza preavviso lunghe, per origine dell'interruzione e per causa dell'interruzione.

15.7 L'impresa distributrice calcola per ogni singolo cliente MT e AT il numero di interruzioni senza preavviso brevi, distintamente per origine dell'interruzione e per causa dell'interruzione, e per ogni singolo cliente AT il numero di interruzioni senza preavviso transitorie, distintamente per origine dell'interruzione.

Articolo 16
Comunicazione all'Autorità e ai clienti finali dei valori degli indicatori di continuità del servizio

16.1 L'impresa distributrice comunica all'Autorità i risultati dell'elaborazione degli indicatori individuali di continuità del servizio di cui ai precedenti commi 15.6 e 15.7, relativi ai clienti MT, per ogni ambito territoriale, e ai clienti AT, per regione, in forma sintetica utilizzando il modello di cui alla scheda n. 2, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello al quale si riferiscono gli indicatori. Entro il 30 giugno dello stesso anno, l'impresa distributrice comunica a ciascun cliente MT, anche tramite avviso allegato ai documenti di fatturazione o pubblicato nel proprio sito internet, l'elenco delle interruzioni lunghe e brevi con e senza preavviso che lo hanno coinvolto, con indicazione della causa e dell'origine dell'interruzione. Entro la stessa data, l'impresa distributrice comunica a ciascun cliente AT, con le stesse modalità, l'elenco di tutte le interruzioni, con e senza preavviso, lunghe, brevi e transitorie, che lo hanno coinvolto.

16.2 L'impresa distributrice deve comunicare all'Autorità i dati di continuità del servizio relativi ai clienti MT e ai clienti BT di cui al precedente articolo 15, commi 15.2 e 15.4, con le specificazioni previste dai commi 15.3 e 15.5, entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello al quale si riferiscono i medesimi dati. Nella stessa occasione, l'impresa distributrice comunica, distintamente per ambiti territoriali come definiti dal successivo articolo 18, o comunque per grado di concentrazione per le imprese distributrici per i quali non sono definiti gli ambiti territoriali, il numero di clienti e l'energia distribuita, distintamente per:

a) clienti BT per usi domestici;
b) clienti BT per usi diversi da quelli domestici;
c) clienti MT;
d) clienti MT di maggiore dimensione, come definiti al successivo comma 30.2;
e) clienti AT allacciati alle reti di distribuzione.

16.3 Per le imprese che non si avvalgono della facoltà di cui al precedente articolo 7, comma 7.4, sono ammesse rettifiche dei dati di continuità del servizio comunicati all'Autorità qualora, entro il 30 settembre dell'anno successivo a quello al quale si riferiscono i medesimi dati, intervenga un provvedimento di dichiarazione di stato di calamità naturale o di emergenza rilevante ai fini dell'attribuzione delle cause di forza maggiore di cui al precedente comma 7.1, lettera a).

16.4 Nel comunicare all'Autorità i valori degli indicatori di continuità del servizio, le imprese distributrici sono responsabili della veridicità delle informazioni fornite e della verificabilità delle registrazioni che hanno contribuito al calcolo degli indicatori. A tal fine, allegano copia in formato elettronico dell'estratto del registro delle interruzioni, separatamente per ciascun ambito territoriale, con indicazione per ciascuna interruzione del codice univoco, del tipo di interruzione (con o senza preavviso, lunga o breve) della causa, dell'origine, dell'eventuale preavviso ai clienti, dell'istante di inizio (data, ora, minuto) e del contributo al numeratore degli indicatori di continuità di cui ai commi 15.2 e 15.4.

16.5 I valori degli indicatori di continuità del servizio comunicati all'Autorità dalle imprese distributrici possono essere soggetti a pubblicazione, anche comparativa, da parte dell'Autorità.

TITOLO 4 – REGOLAZIONE DELLA DURATA DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE

Articolo 17
Ambito di applicazione

17.1 Il presente Titolo si applica per il periodo di regolazione 2004-2007 alle imprese distributrici che gestiscono ambiti territoriali con numero di clienti BT superiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 2002.

17.2 Le imprese distributrici che gestiscono ambiti territoriali con numero di clienti BT superiore a 5.000 e non superiore a 25.000 alla data del 31 dicembre 2002, hanno facoltà, per tali ambiti territoriali, di non applicare il presente Titolo, dandone comunicazione all'Autorità entro il 31 marzo 2004.

Articolo 18
Ambito territoriale

18.1 L'ambito territoriale è l'insieme delle aree territoriali comunali servite dalla stessa impresa distributrice all'interno di una stessa provincia e aventi lo stesso grado di concentrazione con almeno un numero di clienti BT serviti da linee di media tensione asservite a un sistema di telecontrollo o dotate di strumentazione per la registrazione della continuità del servizio non inferiore a 5.000.

18.2 L'impresa distributrice ha facoltà di accorpare in un unico ambito territoriale ambiti territoriali con numero di clienti BT superiore a 5.000 e non superiore a 25.000 alla data del 31 dicembre 2002, purché aventi lo stesso grado di concentrazione e appartenenti alla stessa regione, dandone comunicazione all'Autorità entro il 31 marzo 2004.

18.3 Qualora un'impresa distributrice eroghi il servizio in un ambito territoriale per il quale siano stati già definiti il livello di partenza e i livelli tendenziali di continuità ai sensi dell'articolo 21, e successivamente alla data del provvedimento di determinazione di tali livelli tendenziali estenda il servizio all'intero territorio comunale, ha facoltà di considerare l'area alla quale il servizio è stato esteso come ambito territoriale a sé stante.

18.4 Le imprese distributrici che abbiano già esteso il servizio all'intero territorio comunale alla data di entrata in vigore del presente provvedimento, possono presentare istanza motivata all'Autorità per rinviare all'1 gennaio 2005 l'unificazione degli ambiti territoriali a parità di grado di concentrazione. L'Autorità si pronuncia entro il termine di trenta giorni dal ricevimento dell'istanza. Decorso tale termine senza che l'Autorità si sia pronunciata, l'istanza si intende tacitamente approvata.

Articolo 19
Indicatori di riferimento per le interruzioni senza preavviso lunghe

19.1 L'indicatore di riferimento D_1 è la durata complessiva annua delle interruzioni senza preavviso lunghe per cliente BT, riferita alle interruzioni con origine sulle reti MT e BT e attribuite ad altre cause, come indicato dai precedenti articoli 6 e 7.

19.2 Il livello effettivo biennale dell'indicatore di riferimento D_1 per l'anno *i* è ottenuto come media ponderata dei valori dell'anno *i* e dell'anno *i-1*, arrotondata alla seconda cifra decimale, utilizzando come criterio di ponderazione il numero di clienti BT di ciascun anno.

Articolo 20
Livelli obiettivo

20.1 Per il periodo di regolazione 2004-2007, sono definiti i seguenti livelli obiettivo dell'indicatore di riferimento D_1:

a) per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione: 25 minuti;
b) per gli ambiti territoriali a media concentrazione: 40 minuti;
c) per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione: 60 minuti.

Articolo 21
Livelli di partenza e livelli tendenziali

21.1 Entro il 31 luglio 2004, l'Autorità determina, per ciascun ambito territoriale, i livelli tendenziali per gli anni 2004-2007.

21.2 Per ogni ambito territoriale *j* di grado di concentrazione *k* e per ogni anno del periodo 2004-2007, il livello tendenziale è pari a:

$$T_{i,j} = \max\,[T_{i-1,j} * (1-\alpha_j);\ LivOb^k]$$
$$T_{0,j} = LivPart_j$$

$$\alpha_j = \max\,[1-(LivOb^k/LivPart_j)^{1/12};\ 2\%]$$

dove:

a) $T_{i,j}$ è il livello tendenziale per l'anno *i* (*i=1..4* per gli anni 2004..2007) dell'ambito *j* (arrotondato al più vicino numero intero);
b) $LivOb^k$ è il livello obiettivo per il grado di concentrazione *k*;
c) $LivPart_j$ è il livello di partenza dell'ambito *j*, pari al livello effettivo biennale dell'indicatore D1 dell'ambito *j* nel biennio 2002-2003; nel caso di ambiti accorpati, si utilizza la media ponderata dei valori degli anni 2002 e 2003 degli ambiti precedentemente separati, utilizzando come criterio di ponderazione il numero di clienti BT di ciascun anno;
d) α_j è il tasso annuo di miglioramento richiesto.

Articolo 22
Recuperi aggiuntivi di continuità del servizio

22.1 Le imprese distributrici assicurano, per ciascun anno del periodo 2004-2007 e per ciascun ambito territoriale, il raggiungimento del livello tendenziale di cui al comma 21.2.

22.2 Con riferimento a ciascun ambito territoriale, il recupero aggiuntivo di continuità del servizio dell'anno *i* è costituito dal miglioramento ulteriore rispetto al livello tendenziale determinato per il medesimo ambito territoriale per l'anno *i*.

22.3 Per ogni ambito territoriale il recupero di continuità del servizio è pari alla differenza tra il livello tendenziale dell'anno *i* e il livello effettivo biennale dell'indicatore di riferimento D_1 nello stesso anno *i*, a condizione che tale differenza risulti maggiore della franchigia di cui al comma 23.1 e seguenti.

22.4 Entro il 30 novembre dell'anno successivo a ogni anno del periodo 2004-2007, in base ai dati forniti ai sensi del comma 16.2, l'Autorità accerta e pubblica per ciascun ambito territoriale i recuperi di continuità del servizio ottenuti dalle imprese distributrici nel corso dell'anno precedente, anche a seguito di controlli a campione di cui al successivo articolo 25.

22.5 Per il periodo 2004-2007, le imprese distributrici hanno diritto a incentivi nel caso di recuperi aggiuntivi di continuità del servizio, o, nel caso di mancato raggiungimento dei livelli tendenziali, hanno l'obbligo di versare una penalità nel conto "Oneri per recuperi di continuità", di cui al Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica in misura pari a: $REC_{i,j} \times [(POT1_{i,j} \times C1)+ (POT2_{i,j} \times C2)]$, dove:

a) $REC_{i,j}$ è il recupero di continuità del servizio come definito al comma 22.3 espresso in minuti, con segno positivo o negativo a seconda che il livello effettivo annuo risulti migliore o peggiore, in valore assoluto, al livello tendenziale;
b) $POT1_{i,j}$ è il rapporto tra l'energia complessivamente distribuita ai clienti finali alimentati in bassa tensione per usi non domestici e in media tensione appartenenti all'ambito territoriale *j* nell'anno *i* e il numero di ore annue complessivo (8760), espresso in kW;
c) $POT2_{i,j}$ è il rapporto tra l'energia complessivamente distribuita ai clienti finali alimentati in bassa tensione per usi domestici appartenenti all'ambito territoriale *j* nell'anno *i* e il numero di ore annue complessivo (8760), espresso in kW;
d) i parametri *C1* e *C2*, espressi in centesimi di eurocent/kW/minuto, assumono i valori indicati nella tabella 1.

Articolo 23

Franchigia e altri meccanismi di contenimento

23.1 Ai fini del confronto, per ogni ambito territoriale e per ogni anno del periodo 2004-2007, tra livello effettivo biennale calcolato ai sensi del comma 19.2 e livello tendenziale calcolato ai sensi del comma 21.2, si applica una fascia di franchigia pari al 5% in più o in meno rispetto al valore del livello tendenziale, comunque non inferiore, in valore assoluto, a:

a) per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione: 2 minuti;
b) per gli ambiti territoriali a media concentrazione: 4 minuti;
c) per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione: 6 minuti.

23.2 Qualora il livello tendenziale coincida con il livello obiettivo, la fascia di franchigia non si applica in diminuzione al livello tendenziale.

23.3 Per gli ambiti territoriali che nell'anno 2003 hanno ottenuto un livello effettivo biennale peggiore del livello tendenziale aumentato del 10%, si applica una fascia di franchigia pari a 5% in più e al 10% in meno rispetto al valore del livello tendenziale, fatto salvo quanto indicato al precedente comma 23.1, lettere a), b) e c).

23.4 Le imprese distributrici che per l'intero periodo di regolazione 2004-2007 adottano un sistema di rilevazione del numero effettivo di clienti BT coinvolti in ciascuna interruzione, ne danno comunicazione all'Autorità in occasione della comunicazione dei dati di continuità, conformi a tale modalità, relativi all'anno 2003. Per tali imprese distributrici, fino al termine di cui al comma 14.3, la fascia di franchigia in aumento al livello tendenziale viene aumentata di 1 minuto per gli ambiti territoriali ad alta concentrazione, 2 minuti per gli ambiti territoriali a media concentrazione e 3 minuti per gli ambiti territoriali a bassa concentrazione

23.5 Le imprese distributrici diverse da quelle di cui al comma precedente devono comunicare all'Autorità i dati di continuità del servizio, per tutti gli anni del medesimo periodo, calcolati in modo conforme alla modalità con cui sono stati calcolati i dati di continuità utilizzati per la determinazione dei livelli tendenziali di continuità per gli stessi anni.

23.6 Gli incentivi di cui al comma 22.5 non possono eccedere, per ogni ambito territoriale *j* di grado di concentrazione *k*, il prodotto tra l'energia complessivamente distribuita ai clienti finali alimentati in media e bassa tensione per l'anno *i* e il parametro *IM* il cui valore, espresso in €/MWh, è pari a:

$$IM_{i,j} = \min [M_1^k + 0,02 * (T_{i,j} - LivOb^k); M_2^k]$$

dove:

a) $T_{i,j}$ è il livello tendenziale per l'anno *i* dell'ambito *j* di cui al precedente comma 21.2;
b) $LivOb^k$ è il livello obiettivo per il grado di concentrazione *k*;
c) M_1^k e M_2^k sono parametri che assumono, per ogni grado di concentrazione *k*, i valori di cui alla tabella 2.

23.7 Le penalità di cui al comma 22.5 non possono eccedere, in valore assoluto, per ogni ambito territoriale *j* di grado di concentrazione *k*, il prodotto tra l'energia complessivamente distribuita ai clienti finali alimentati in media e bassa tensione per l'anno *i* e il parametro IM di cui al comma precedente diviso per due.

Articolo 24
Riduzione delle interruzioni con origine MT o BT attribuibili a cause esterne

24.1 Le imprese distributrici hanno facoltà, dandone comunicazione all'Autorità entro il 31 marzo 2005, di avvalersi per tutti i propri ambiti territoriali del sistema di riduzione delle interruzioni con origine MT o BT attribuibili a cause esterne di cui al presente articolo.

24.2 Nel caso in cui sia esercitata la facoltà di cui al comma precedente:

a) l'impresa distributrice registra le interruzioni attribuibili a cause esterne ai sensi del comma 7.1, lettera b), come interruzioni attribuite ad altre cause, ai sensi dell'articolo 7.1, lettera c);

b) per la determinazione dei livelli tendenziali degli anni 2005-2007, ai valori determinati ai sensi dell'articolo 21, comma 21.2, è aggiunta un'ulteriore componente pari al valore medio biennale della durata complessiva annua delle interruzioni senza preavviso lunghe per cliente BT, riferita alle interruzioni con origine sulle reti MT e BT e attribuite a cause esterne, relativa agli anni 2003 e 2004, ridotta per ogni anno del 2% rispetto all'anno precedente; per gli anni 2003 e 2004, il valore annuale è convenzionalmente riportato, se inferiore, a un valore minimo di 5 minuti per ambiti territoriali ad alta concentrazione, 10 minuti per ambiti territoriali a media concentrazione e 15 minuti per ambiti territoriali a bassa concentrazione, e, se superiore, a un valore massimo di 30 minuti per ambiti territoriali ad alta concentrazione, 45 minuti per ambiti territoriali a media concentrazione e 60 minuti per ambiti territoriali a bassa concentrazione;

c) ai fini della determinazione dei recuperi di continuità, il livello effettivo biennale è ottenuto includendo nell'indicatore D_1, di cui ai commi 19.1 e 19.2, anche la durata complessiva annua delle interruzioni attribuite ad altre cause ai sensi della precedente lettera a).

24.3 Per determinare il valore medio biennale di cui al precedente comma 24.2 si applica la media ponderata dei valori degli anni 2003 e 2004, utilizzando come criterio di ponderazione il numero di clienti BT di ciascun anno.

Articolo 25
Controlli sui dati di continuità forniti dalle imprese distributrici

25.1 Qualora, in esito a controlli effettuati sui dati di continuità del servizio forniti dalle imprese distributrici ai sensi del precedente articolo 15, l'Autorità accerti che tali dati

non siano stati registrati secondo le modalità previste dal presente provvedimento, la medesima Autorità definisce, sulla base delle risultanze dei controlli effettuati, il valore presunto annuale dell'indicatore di riferimento per l'ambito territoriale interessato.

25.2 Il valore presunto annuale dell'indicatore di riferimento di cui al precedente comma è utilizzato per il calcolo delle penalità, se dovute, previste dal comma 22.5. Le imprese distributrici per le quali l'Autorità abbia definito ai sensi del comma precedente il valore presunto annuale dell'indicatore di riferimento hanno diritto, per l'ambito territoriale interessato, agli incentivi previsti dai precedenti commi 22.5 in misura ridotta del 50%.

Articolo 26

Indici per la valutazione della validità dei dati di continuità del servizio

26.1 I dati di continuità del servizio forniti dalle imprese distributrici sono valutati utilizzando i seguenti indici:

a) indice di precisione *IP*, calcolato come indicato nella scheda n. 3;
b) indice di correttezza *IC*, calcolato come indicato nella scheda n. 4.

26.2 Gli indici di cui al comma precedente sono calcolati per ogni centro di telecontrollo presso cui viene effettuato il controllo tecnico. Qualora dallo stesso centro di telecontrollo siano esercite linee di media tensione che servono clienti appartenenti a diversi ambiti territoriali, gli indici calcolati si riferiscono agli ambiti territoriali nei quali si trova la maggior parte dei clienti alimentati da linee di media tensione esercite dal centro di telecontrollo presso cui è stato effettuato il controllo tecnico.

26.3 Le interruzioni con istante di inizio nei giorni in cui sono accaduti eventi con origine "sistema elettrico" non sono considerate ai fini della determinazione degli indici di cui al precedente comma 26.1.

Articolo 27

Validità dei dati di continuità del servizio

27.1 I dati di continuità del servizio forniti dalle imprese distributrici sono validi se soddisfano simultaneamente le seguenti condizioni:

a) indice di precisione tale che $IP \leq 3\%$;
b) indice di correttezza tale che: $[(1 - IC) \times (D_2 / D_1)] \leq 3\%$;

dove:

- IC è l'indice di correttezza;
- D_1 è il valore annuale dell'indicatore di riferimento, espresso in minuti per cliente BT, fornito all'Autorità dall'impresa distributrice per ogni ambito territoriale interessato al controllo;

- D_2 è il valore annuale di durata complessiva di interruzione per cliente BT, espresso in minuti per cliente BT, fornito all'Autorità dall'impresa distributrice per ogni ambito territoriale interessato al controllo e relativo alle interruzioni con origine sulle reti di distribuzione in alta tensione e sulla rete di trasmissione nazionale e alle interruzioni con origine sulle reti di distribuzione in media e bassa tensione e attribuite a cause di forza maggiore o a cause esterne, come definito dai precedenti articoli 6 e 7.

27.2 Per gli ambiti territoriali per i quali D_1 risulta inferiore al livello obiettivo applicabile per grado di concentrazione, la condizione di cui al comma precedente, lettera b), è sostituita, se più favorevole, dalla condizione: $IC \geq 97\%$.

27.3 Qualora una impresa distributrice sia in grado di computare, in sede di controllo tecnico, il contributo di ciascuna interruzione verificata ai livelli di continuità di ciascuno degli ambiti territoriali afferenti al centro di telecontrollo presso il quale viene eseguito il controllo tecnico, l'indice di correttezza calcolato a livello di centro di telecontrollo è riferito solo a un massimo di tre ambiti territoriali, individuati all'inizio del controllo tecnico.

27.4 Per le imprese distributrici che si avvalgono della facoltà di cui al comma 7.4, le interruzioni attribuite ad eventi di particolare rilevanza non sono incluse nel parametro D_2. Per le imprese distributrici che si avvalgono sia della facoltà di cui al comma 7.4, sia della facoltà di cui al comma 24.1, non si applica la condizione di cui al precedente comma 27.1, lettera b).

Articolo 28
Valore presunto dell'indicatore di riferimento

28.1 Il valore presunto dell'indicatore di riferimento di cui al precedente articolo 25 è determinato come:

$$D_{pres} = \frac{D_1 + D_2 \times (1 - IC)}{1 - \max(0; IP)}$$

dove:

- D_{pres} è il valore presunto di cui al precedente articolo 25, espresso in minuti per cliente BT;
- IP è l'indice di precisione (dotato di segno algebrico);
- IC è l'indice di correttezza (compreso tra 0 e 100%);
- D_1 e D_2 hanno il significato indicato nel precedente articolo 27.

28.2 Per le imprese distributrici che si avvalgono della facoltà di cui al precedente comma 7.4, il valore presunto dell'indicatore di riferimento di cui al precedente comma 25.1 è

incrementato sulla base delle risultanze puntuali emerse dai controlli circa la corretta applicazione della metodologia di determinazione degli eventi di particolare rilevanza.

28.3 Per le imprese distributrici che si avvalgono sia della facoltà di cui al precedente comma 7.4, sia della facoltà di cui al precedente comma 24.1, l'indice *IC* è assunto convenzionalmente uguale a 100% e il valore presunto dell'indicatore di riferimento di cui al precedente comma 28.1 è incrementato sulla base delle risultanze puntuali emerse dai controlli tecnici circa la corretta attribuzione delle interruzioni alle origini di cui all'articolo 6, comma 6.1, lettera b) e c).

Articolo 29

Indice di sistema di registrazione

29.1 In occasione dei controlli tecnici è calcolato un indice di sistema di registrazione *ISR*, calcolato come indicato nella scheda 5.

29.2 Qualora dal controllo tecnico risulti un indice di sistema di registrazione tale che $ISR \leq 0{,}95$ gli incentivi di cui al precedente comma 22.5 sono ridotti moltiplicandoli per il valore di *ISR,* fino alla metà del valore iniziale. In caso di penalità, esse sono aumentate dividendole per il valore di *ISR*, fino al doppio del valore iniziale, per tutti gli ambiti territoriali afferenti al centro di telecontrollo presso il quale è effettuato il controllo tecnico, fatto salvo quanto indicato al comma 23.7.

TITOLO 5 – REGOLAZIONE DEL NUMERO DELLE INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE

Articolo 30
Ambito di applicazione

30.1 Il presente Titolo si applica per il periodo di regolazione 2004-2007 alle imprese distributrici con numero di clienti BT superiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 2002 e con almeno un cliente di maggiore dimensione, come definito dal comma successivo.

30.2 Per il periodo di regolazione 2004-2007, sono clienti di maggiori dimensioni:

a) a decorrere dall'1 gennaio 2006, i clienti finali e le altre utenze, inclusi i produttori di energia elettrica, gli autoproduttori e le imprese distributrici interconnesse, allacciati alle reti di distribuzione di alta tensione o alle reti di distribuzione di media tensione con potenza disponibile superiore a 500 kW;
b) a decorrere dall'1 gennaio 2007, i clienti finali e le altre utenze, inclusi i produttori di energia elettrica, gli autoproduttori e le imprese distributrici interconnesse, allacciati alle reti di distribuzione di alta tensione o alle reti di distribuzione di media tensione con potenza disponibile superiore a 100 kW.

Articolo 31
Indicatore di continuità per singolo cliente di maggiori dimensioni

31.1 L'indicatore di continuità per singolo cliente di maggiori dimensioni è pari al numero di interruzioni senza preavviso lunghe subite nell'anno dal medesimo cliente, con esclusione:

a) delle interruzioni senza preavviso lunghe attribuibili all'origine "sistema elettrico" di cui al precedente comma 6.1, lettera a);
b) delle interruzioni senza preavviso lunghe con origine sulla rete di trasmissione nazionale, di cui al precedente comma 6.1, lettera b);
c) delle interruzioni senza preavviso lunghe con origine su reti di distribuzione AT, di cui al precedente comma 6.1, lettera c), se le interruzioni sono riferite ai clienti MT;
d) delle interruzioni senza preavviso lunghe con origine su reti in alta e media tensione con obbligo di connessione terzi gestite da soggetti diversi dalle imprese distributrici;
e) delle interruzioni senza preavviso lunghe attribuite a cause di forza maggiore, ai sensi del precedente comma 7.1, lettera a), o, per le imprese che si avvalgono della facoltà di cui al precedente comma 7.4, interruzioni attribuite a eventi di particolare rilevanza per il sistema elettrico;
f) delle interruzioni senza preavviso lunghe attribuite a cause esterne, ai sensi del precedente comma 7.1, lettera b);
g) delle interruzioni senza preavviso lunghe causate dal medesimo cliente interessato;

h) delle interruzioni senza preavviso lunghe iniziate entro 60 minuti dalla conclusione di una precedente interruzione lunga;
i) delle interruzioni senza preavviso brevi o transitorie;
j) delle interruzioni con preavviso;
k) per i clienti con contratti di fornitura interrompibile, delle interruzioni provocate dall'applicazione della clausola di interrompibilità.

31.2 Nella comunicazione di cui al comma 16.1, le imprese distributrici rendono noto ai clienti di maggiori dimensioni l'indicatore di cui al comma 31.1, riferito all'anno precedente.

Articolo 32
Livelli specifici di continuità per clienti di maggiori dimensioni

32.1 Con riferimento all'indicatore di cui al comma 31.1, l'impresa distributrice assicura il rispetto dei seguenti livelli specifici di continuità:

a) per clienti di maggiore dimensione alimentati in alta tensione: 1 interruzione senza preavviso lunga all'anno;
b) per clienti di maggiore dimensione alimentati in media tensione e appartenenti ad ambiti territoriali ad alta concentrazione: 3 interruzioni senza preavviso lunghe all'anno;
c) per clienti di maggiore dimensione alimentati in media tensione e appartenenti ad ambiti territoriali a media concentrazione: 4 interruzioni senza preavviso lunghe all'anno;
d) per clienti di maggiore dimensione alimentati in media tensione e appartenenti ad ambiti territoriali a bassa concentrazione: 5 interruzioni senza preavviso lunghe all'anno.

32.2 Per ciascuno dei clienti di maggiore dimensione il cui contratto di trasporto è rimasto in vigore per l'intero anno, la verifica annuale del rispetto dei livelli specifici di continuità è effettuata dalle imprese distributrici di cui al comma 30.1 entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello a cui si riferiscono le interruzioni.

32.3 L'impresa distributrice che non rispetta i livelli specifici di continuità per clienti di maggiori dimensione è sottoposta a una penalità pari a:

$$P = \sum_{j=1}^{m} \sum_{i=s+1}^{\min(2s;n)} \left(Vp \times PMI_{ij}\right)$$

dove:

a) m è il numero di clienti di maggiori dimensioni per i quali, a seguito della verifica di cui al comma 32.2, non risultano rispettati i livelli specifici di continuità del servizio;

b) n è il numero di interruzioni che, per ciascun cliente di maggiore dimensione per il quale non risultano rispettati i livelli specifici di continuità del servizio, concorre alla determinazione del valore dell'indicatore di continuità di cui al comma 31.1;
c) s è il livello specifico di continuità per clienti di maggiore dimensioni di cui al comma 32.1;
d) PMI_{ij} è la potenza media interrotta relativa all'interruzione i per il cliente di maggiore dimensione j, espressa in kW e determinata in via convenzionale pari al 70% della potenza disponibile;
e) V_p è un parametro espresso in €/kW che assume i valori indicati in tabella 3.

32.4 La penalità di cui al comma precedente è calcolata separatamente per i clienti allacciati a reti di alta e di media tensione. Essa non può eccedere, per ciascuna tipologia di clienti, il 3,5% del seguente ammontare:

a) per i clienti allacciati a reti di distribuzione in alta tensione, il prodotto dell'energia distribuita ai clienti AT nell'anno precedente per il corrispettivo distribuzione ρ_3(disAT), di cui al Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica;
b) per i clienti allacciati a reti di distribuzione in media tensione, il prodotto del numero di clienti MT di maggiore dimensione, il cui contratto di trasporto è rimasto in vigore per l'intero anno precedente, per il corrispettivo distribuzione ρ_1(disMT), di cui al medesimo Testo integrato.

Articolo 33

Indennizzi automatici ai clienti di maggiori dimensioni

33.1 Con successivo provvedimento, l'Autorità individuerà:

a) gli indennizzi automatici a favore dei clienti di maggiore dimensioni peggio serviti;
b) i requisiti tecnici dei dispositivi di protezione degli impianti dei clienti di maggiore dimensione necessari affinchè tali clienti abbiano diritto agli indennizzi automatici;
c) i termini oltre i quali i clienti di maggiori dimensioni che non adeguano le protezioni dei propri impianti ai requisiti tecnici di cui alla lettera precedente saranno tenuti al pagamento di un corrispettivo;
d) l'ammontare e la destinazione dei corrispettivi di cui alla lettera precedente;
e) eventuali altre misure finalizzate a promuovere l'eliminazione delle interruzioni non localizzate.

Articolo 34

Comunicazioni all'Autorità per la continuità del servizio

34.1 Entro il 31 marzo di ogni anno a decorrere dal 2007, ogni impresa distributrice comunica all'Autorità l'ammontare della penalità P di cui al comma 32.3, nonché le seguenti informazioni relative ai clienti di maggiore dimensione, distintamente per

livello di tensione e, per i clienti allacciati a reti di distribuzione a media tensione, per ambito territoriale e per fasce di potenza disponibile:

a) numero di clienti di maggiore dimensione il cui contratto di trasporto è rimasto in vigore per l'intero anno precedente;
b) numero di clienti di maggiore dimensione, il cui contratto di trasporto è rimasto in vigore per l'intero anno precedente, serviti con un numero di interruzioni superiore allo standard specifico.

Articolo 35

Controlli sui dati forniti dalle imprese distributrici

35.1 I controlli tecnici, anche a campione, sui dati di continuità forniti delle imprese distributrici, possono interessare anche la registrazione delle interruzioni ai fini della verifica del rispetto dei livelli specifici di continuità.

TITOLO 6 – CONTRATTI PER LA QUALITÀ

Articolo 36
Ambito di applicazione

36.1 Il presente Titolo si applica per il periodo di regolazione 2004-2007 alle imprese distributrici con numero di clienti BT superiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 2002.

36.2 Per le caratteristiche di qualità della tensione diverse dalle interruzioni lunghe e brevi, fino all'emanazione di provvedimenti dell'Autorità in materia, si applica quanto previsto dalla norma tecnica CEI EN 50160.

Articolo 37
Contratti per la qualità

37.1 Le imprese distributrici possono stipulare contratti per la qualità con i clienti finali, i clienti grossisti ed altre utenze quali produttori di energia elettrica, autoproduttori e imprese distributrici interconnesse, nel rispetto dei criteri fissati dall'Autorità.

37.2 La stipula di contratti per la qualità deve essere proposta a condizioni non discriminatorie, nel rispetto del principio di cui al comma 2.2.

37.3 I contratti per la qualità non possono avere ad oggetto la pattuizione di livelli di qualità inferiori a quelli definiti dall'Autorità per i clienti di maggiore dimensione o, in mancanza, del peggiore livello di qualità registrato sul punto di consegna nell'ultimo anno.

37.4 I ricavi derivanti alle imprese distributrici dai contratti per la qualità sono esclusi dai ricavi ammessi dal vincolo V1, di cui al Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica.

37.5 I ricavi derivanti alle imprese distributrici dai contratti per la qualità e le eventuali penalità versate per effetto di tali contratti devono avere evidenza contabile separata.

Articolo 38
Criteri generali per i contratti per la qualità

38.1 Nei contratti per la qualità le parti definiscono il livello di qualità concordata che l'impresa distributrice si impegna a rispettare, il corrispettivo da versare da parte del cliente e clausole penali in caso di inadempimento dell'impresa distributrice, indicando i casi di esclusione.

38.2 Il livello di qualità è espresso come soglia applicata ad uno o più indicatori di continuità del servizio o di qualità della tensione. Con riferimento agli indicatori per i quali non vi

è obbligo di misurazione individuale, le parti provvedono alla misura per un periodo di almeno un anno prima della stipula del contratto per la qualità. I costi di misura sono a carico della parte che intende usufruire di livelli di continuità del servizio o di qualità della tensione più elevati, che ha facoltà di installare un proprio strumento di misura.

38.3 Il corrispettivo può essere differenziato solo in relazione ai seguenti elementi:

- i) durata del contratto, che non deve essere inferiore a un anno e superiore a quattro anni;
- ii) livello di qualità concordato (in caso di durata superiore a un anno il livello è concordato anno per anno);
- iii) risarcibilità del danno derivante dal mancato rispetto del livello di qualità concordato;
- iv) livello di tensione e ogni altro parametro elettrico relativo alla fornitura, incluso il livello effettivo di qualità registrato sul punto di consegna;
- v) energia elettrica consumata o potenza installata dal cliente, anche come somma di più clienti connessi alla stessa linea MT o a linee diverse derivanti dalla stessa cabina di trasformazione AT/MT.

38.4 L'Autorità si riserva di integrare i criteri per la stipula dei contratti per la qualità nel caso in cui si manifestino criticità di attuazione.

Articolo 39

Registrazione individuale delle interruzioni senza preavviso transitorie, dei buchi di tensione e della qualità della tensione

39.1 I clienti finali e gli autoproduttori allacciati alle reti di alta e media tensione hanno facoltà di approvvigionare, installare, manutenere e gestire un proprio registratore individuale di interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie conforme alla norma CEI EN 50160.

39.2 Ogni impresa distributrice ha l'obbligo, per i clienti finali e gli autoproduttori allacciati alle reti di alta e media tensione o per i clienti grossisti che lo richiedano, di approvvigionare, installare, manutenere e gestire un registratore individuale di interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie conforme alla norma CEI EN 50160. I costi relativi alle funzioni non supportate dal misuratore già installato presso il cliente sono a carico del richiedente.

39.3 Qualora il cliente intenda installare o richieda all'impresa distributrice di installare un registratore individuale delle caratteristiche della qualità della tensione diverse dalle interruzioni senza preavviso lunghe, brevi e transitorie, tale registratore deve essere conforme alla norma tecnica CEI EN 61000-4-30.

39.4 Le registrazioni di cui ai commi precedenti possono essere utilizzate ai fini di cui agli articoli 37 e 38.

Articolo 40
Comunicazioni all'Autorità per i contratti per la qualità

40.1 Entro il 31 marzo di ogni anno a decorrere dal 2005, ogni impresa distributrice fornisce all'Autorità un rapporto relativo ai contratti per la qualità, che contenga le seguenti informazioni per ogni contratto stipulato o in essere nell'anno precedente:

a) nome del cliente, ambito territoriale di appartenenza e attività svolta;
b) livello di tensione e potenza disponibile;
c) data di stipula, data di decorrenza e durata del contratto;
d) indicatori di qualità e livelli di qualità concordata oggetto del contratto;
e) modalità di registrazione;
f) ammontare dei premi versati;
g) ammontare degli indennizzi riconosciuti al cliente finale.

TITOLO 7 – OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LE INTERRUZIONI CON PREAVVISO

Articolo 41
Ambito di applicazione

41.1 Il presente titolo si applica per il periodo di regolazione 2004-2007 alle imprese distributrici con numero di clienti BT superiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 2002.

Articolo 42
Obbligo di servizio per le interruzioni con preavviso

42.1 Ogni impresa distributrice, in occasione dell'effettuazione delle interruzioni con preavviso dovute all'esecuzione di interventi e manovre programmati sulla rete di distribuzione in alta, media e bassa tensione, avvisa i clienti interessati con un anticipo di almeno 24 ore e con modalità adeguate ad assicurare l'informazione dei medesimi clienti.

42.2 Il preavviso specifica le seguenti informazioni:

a) la data dell'interruzione con preavviso;
b) l'ora e il minuto di inizio previsto e l'ora e il minuto di fine prevista dell'interruzione con preavviso;
c) la data di comunicazione del preavviso.

42.3 Ogni impresa distributrice rispetta i tempi di inizio e fine interruzione indicati nel preavviso:

a) l'istante di inizio dell'interruzione non deve verificarsi con un anticipo superiore a 5 minuti rispetto a quanto indicato nel preavviso;
b) l'istante di fine dell'interruzione non deve prolungarsi per un tempo superiore a 5 minuti rispetto a quanto indicato nel preavviso.

42.4 Qualora l'impresa distributrice anticipi o posticipi l'interruzione con preavviso più di quanto indicato al precedente comma 42.3, lettere a) e b), la durata di interruzione per cliente in eccedenza rispetto agli istanti di inizio e fine indicati nel preavviso viene attribuita all'indicatore di riferimento di cui al comma 19.1.

TITOLO 8 – DISPOSIZIONI TRANSITORIE

Articolo 43
Disposizioni transitorie per la continuità del servizio

43.1 In deroga a quanto indicato all'articolo 16, comma 16.2, i dati di continuità del servizio relativi all'anno 2004 di cui all'articolo 15, commi 15.2, 15.3, 15.4 e 15.5, sono comunicati all'Autorità entro il 31 marzo 2005 separatamente per il periodo 1 gennaio 2004 – 31 gennaio 2004 e per il periodo 1 febbraio 2004 – 31 dicembre 2004.

43.2 Ai fini della determinazione di cui al precedente articolo 22 relativa agli anni 2004 e 2005, il valore dell'indicatore di riferimento per l'anno 2004 è pari al valore minimo tra il valore annuale dichiarato, ottenuto dalla somma degli indicatori comunicati come indicato al precedente comma, e il valore relativo al periodo 1 febbraio 2004 – 31 dicembre 2004 incrementato di 1/11, salve le ordinarie verifiche sui dati dichiarati.

43.3 Per l'anno 2004, negli ambiti territoriali in cui non risulta raggiunto il livello tendenziale assegnato, il pagamento della penalità di cui all'articolo 22, comma 22.5, è differito in tre rate uguali da versare alla Cassa conguaglio del settore elettrico nei tre anni seguenti. Per ciascuno dei tre anni seguenti, qualora nello stesso ambito territoriale venga raggiunto il livello tendenziale assegnato, la penalità è ridotta in misura pari alla rata annuale. Il versamento delle rate dovute è indicato nel provvedimento di cui all'articolo 22, comma 22.4, di ciascuno dei tre anni seguenti.

43.4 Per l'anno 2005, negli ambiti territoriali in cui non risulta raggiunto il livello tendenziale assegnato, il pagamento dei due terzi della penalità di cui all'articolo 22, comma 22.5, è differito in due rate uguali, da versare alla Cassa conguaglio del settore elettrico nei due anni seguenti. Per ciascuno dei due anni seguenti, qualora nello stesso ambito territoriale venga raggiunto il livello tendenziale assegnato, la penalità è ridotta in misura pari alla rata annuale. Il versamento delle rate dovute è indicato nel provvedimento di cui all'articolo 22, comma 22.4, di ciascuno dei tre anni seguenti.

43.5 Per l'anno 2004 gli incentivi e le penalità di cui al comma 22.5 vengono calcolati assumendo per il parametro *C2* di cui alla Tabella 1 valori pari a quelli del parametro *C1* di cui alla medesima Tabella.

PARTE II

REGOLAZIONE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE, DI MISURA E DI VENDITA DELL'ENERGIA ELETTRICA

TITOLO 1 – DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 44
Definizioni per la qualità commerciale

44.1 Ai fini della presente Parte, si applicano le seguenti definizioni:

a) "Autorità" è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;

b) "distribuzione" è l'attività di cui all'articolo 4, comma 4.5, della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 21 dicembre 2001, n. 310/01, di seguito richiamata come "deliberazione n. 310/01";

c) "esercente" è il soggetto che svolge il servizio di distribuzione, di vendita o di misura dell'energia elettrica;

d) "cliente" è la controparte, attuale o potenziale, dei contratti di trasporto, di vendita o di misura dell'energia elettrica, stipulati dall'esercente;

e) "livello specifico di qualità" è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo cliente;

f) "livello generale di qualità" è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti di una stessa area territoriale;

g) "terzi" sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all'esercente, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell'esercente medesimo;

h) "alta tensione" (AT) è la tensione nominale tra le fasi superiore a 35 kV e non superiore a 150 kV;

i) "media tensione" (MT) è la tensione nominale tra le fasi superiore a 1 kV e non superiore a 35 kV;

j) "bassa tensione" (BT) è la tensione nominale tra le fasi non superiore a 1 kV;

k) "nodo" è il punto del circuito in cui è elettricamente connesso un numero di condutture maggiore o uguale a tre;

l) "presa" è la conduttura in bassa tensione, in partenza da un nodo esistente, che alimenta un singolo cliente finale, o un insieme di clienti

finali i cui gruppi di misura siano affiancati e direttamente cablati tra di loro; qualora l'alimentazione avvenga mediante linea aerea su pali, si considera che la presa abbia inizio a partire dal sostegno, questo escluso, più prossimo alla fornitura;

m) "gruppo di misura" è l'insieme di apparecchiature poste presso il punto di consegna dell'energia elettrica al cliente finale, atto a misurare l'energia elettrica fornita ed eventualmente dedicato ad altre funzioni caratteristiche del punto di consegna;

n) "punto di consegna" è il punto di confine tra l'impianto di proprietà dell'esercente e l'impianto del cliente finale;

o) "esecuzione di lavori semplici" è:

  i) la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto in bassa tensione di proprietà dell'esercente, su richiesta del cliente, eseguita con un intervento limitato alla presa ed eventualmente al gruppo di misura;

  ii) la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto in media tensione, di proprietà dell'esercente, su richiesta del cliente, eseguita con un intervento limitato alle apparecchiature elettromeccaniche, nell'impianto elettrico esistente, ed eventualmente al gruppo di misura esistente;

p) "esecuzione di lavori complessi" è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte dell'impianto di proprietà dell'esercente, su richiesta del cliente, in tutti i casi non compresi nella definizione di esecuzione di lavori semplici;

q) "completamento del lavoro richiesto" è la realizzazione, a regola d'arte, del lavoro richiesto dal cliente, comprese l'installazione del gruppo di misura e l'attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente al lavoro medesimo;

r) "atti autorizzativi" sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte dell'esercente, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al cliente;"

s) "tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi" è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo dell'esercente, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

t) "attivazione della fornitura" è l'avvio dell'alimentazione del punto di consegna della fornitura, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo;

u) “disattivazione della fornitura su richiesta del cliente” è la sospensione della fornitura a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente finale con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;

v) “riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità” è il ripristino dell’alimentazione del punto di consegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall’esercente nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell’Autorità in particolare, dalle clausole contrattuali e dal regolamento di servizio predisposto dall’esercente ai sensi dell’articolo 2, comma 37, della legge 14 novembre 1995, n. 481;

w) “verifica del gruppo di misura” è l’accertamento del corretto funzionamento del gruppo di misura in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;

x) “verifica della tensione di fornitura” è l’accertamento del livello di tensione nel punto di consegna in riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;

y) “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell’esercente con la quale il cliente esprime chiaramente una lamentela circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio ed ad ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e cliente;

z) “richiesta di informazioni scritta” è ogni comunicazione scritta, presentata presso uno sportello, ufficio periferico o sede centrale dell’esercente, con la quale il cliente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto;

aa) “lettura” è la rilevazione da parte dell’esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura, al fine di quantificare a consuntivo i consumi del cliente finale;

bb) “autolettura” è la rilevazione da parte del cliente finale e la conseguente comunicazione all’esercente dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura;

cc) “data di ricevimento della richiesta” è:

- per le richieste scritte, la data risultante dal protocollo dell’esercente;
- per le richieste trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell’esercente;
- per le richieste presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell’esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti

dall'esercente ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell'esercente;

dd) "data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del cliente" è:

- per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo dell'esercente;
- per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell'esercente;
- per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell'esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall'esercente ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell'esercente;

ee) "conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura" è l'accettazione da parte del cliente degli oneri previsti dall'esercente per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è corretto in riferimento alla normativa tecnica vigente;

ff) "conferma della richiesta della verifica della tensione di fornitura" è l'accettazione da parte del cliente degli oneri previsti dall'esercente per il caso in cui sia accertato che il valore della tensione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;

gg) "data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica" è:

- per le conferme scritte, la data risultante dal protocollo dell'esercente;
- per le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell'esercente;
- per le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell'esercente, la data riportata su appositi moduli predisposti dall'esercente;

hh) "data di messa a disposizione" è la data di invio, quale risultante dal timbro postale o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di cui agli articoli 47, 48, 55 e 56 della presente direttiva, ovvero la data di comunicazione al cliente, come inserita nel sistema informativo dell'esercente, dell'avvenuta predisposizione di detto documento;

ii) "appuntamento personalizzato" è l'appuntamento fissato, su richiesta del cliente, in data successiva a quella proposta dall'esercente;

jj) "misura" è l'attività di cui all'articolo 4, comma 4.6, della deliberazione n. 310/01;

kk) “vendita” è l’attività di cui all’articolo 4, comma 4.7, della deliberazione n. 310/01;

ll) “cliente finale” è il consumatore che acquista energia elettrica per uso proprio;

mm) “preventivo di ammontare predeterminabile” è il preventivo per l’esecuzione di un lavoro semplice per cliente BT il cui ammontare, a carico del cliente, viene definito in misura forfetaria, indipendentemente dall’effettivo costo delle opere, nel rispetto della normativa tariffaria vigente, e può essere comunicato al cliente all’atto della richiesta della prestazione.

Articolo 45

Finalità e principi generali per la qualità commerciale

45.1 La Parte II del presente provvedimento persegue le finalità di:

a) tutelare i diritti dei clienti attraverso livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, di vendita e di misura dell’energia elettrica e indennizzi automatici per il cliente in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità per cause imputabili all’esercente;

b) assicurare una corretta ed omogenea registrazione delle prestazioni richieste dai clienti per disporre di indicatori di qualità commerciale affidabili, comparabili e verificabili e per consentire una adeguata informazione dei clienti in merito alla tempestività di esecuzione delle prestazioni richieste.

45.2 L’esercente può contrattualizzare standard specifici e generali di qualità migliori e indennizzi automatici superiori a quelli definiti dalla presente Parte II, proponendoli in modo non discriminatorio ai clienti finali del mercato libero.

TITOLO 2 – INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO

Articolo 46
Indicatori di qualità commerciale del servizio

46.1 Al fine di definire i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al servizio di distribuzione dell'energia elettrica, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

- tempo di preventivazione;
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti con i richiedenti;
- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte relative al servizio di distribuzione.

46.2 Al fine di definire i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al servizio di misura dell'energia elettrica, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

- tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura;
- tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte relative al servizio di misura;
- numero annuo di letture e autoletture per cliente finale.

46.3 Al fine di definire i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al servizio di vendita dell'energia elettrica, si fa riferimento ai seguenti indicatori di qualità:

- tempo di rettifica di fatturazione;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte relative al servizio di vendita;

- qualità dei servizi telefonici.

Articolo 47
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione

47.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al cliente. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT viene registrato solo nei casi in cui l'ammontare del preventivo non sia predeterminabile.

47.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione deve essere predisposto dall'esercente per ogni richiesta di lavori sulla rete di bassa tensione con preventivo di ammontare non predeterminabile.

47.3 Il preventivo deve contenere:

a) l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;

b) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del cliente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso cliente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;

c) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;

d) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;

e) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente direttiva, nonché l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto dall'esercente al cliente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;

f) lo schema del contratto di fornitura che deve essere eventualmente sottoscritto dal cliente finale.

47.4 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di bassa tensione deve avere validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in

detto preventivo potrà essere successivamente preteso dall'esercente nei confronti del cliente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Articolo 48

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione

48.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte dell'esercente, della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al cliente.

48.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione deve essere predisposto dall'esercente per ogni richiesta di lavori sulla rete di media tensione, indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto al cliente. Il preventivo deve contenere quanto previsto dall'articolo 47, comma 47.3.

48.3 Il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione deve avere validità non inferiore a sei mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo può essere successivamente preteso dall'esercente nei confronti del cliente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

48.4 Qualora entro il tempo massimo di quaranta giorni lavorativi, l'esercente non metta a disposizione del cliente il preventivo per l'esecuzione di lavori sulla rete di media tensione, l'esercente medesimo deve inviare al cliente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto dell'esercente per la richiesta di preventivo, nonché i tempi previsti per la predisposizione del preventivo medesimo.

Articolo 49

Tempo di esecuzione di lavori semplici

49.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo e la data di completamento del lavoro richiesto.

49.2 Nel caso di lavori semplici per i quali sia predeterminabile l'ammontare del preventivo:

a) all'atto della richiesta l'esercente informa il cliente sull'ammontare del preventivo e i tempi previsti per l'esecuzione del lavoro;

b) qualora il cliente accetti di procedere all'esecuzione del lavoro, entro i successivi cinque giorni lavorativi l'esercente verifica che si tratti effettivamente di un lavoro semplice;

c) entro lo stesso termine l'esercente deve consegnare al cliente la documentazione tecnica di cui all'articolo 47, comma 47.3, lettere da b) a f);

alla consegna di tale documentazione, il cliente ha diritto di recedere dalla propria richiesta;

d) qualora dalla verifica risulti che il lavoro è complesso, l'esercente deve comunicare al cliente la variazione e il tempo di esecuzione previsto. In tal caso, il cliente può rinunciare all'esecuzione del lavoro. Se il cliente conferma l'intenzione di procedere all'esecuzione del lavoro, l'esercente deve consegnare entro 20 giorni al cliente la documentazione tecnica di cui all'articolo 47, comma 47.3, lettere da b) a f); in tal caso nessun importo aggiuntivo può essere preteso dall'esercente. L'esercente è tenuto inoltre a rispettare quanto previsto dal successivo articolo 50, comma 50.2;

e) qualora dalla verifica risulti che il cliente ha fornito elementi non corrispondenti alla realtà, l'esercente può modificare l'ammontare del preventivo in conformità alla disciplina tariffaria vigente. In tal caso, il cliente può rinunciare all'esecuzione del lavoro.

Articolo 50

Tempo di esecuzione di lavori complessi

50.1 Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di perfezionamento del contratto mediante accettazione del preventivo e la data di completamento del lavoro richiesto.

50.2 Qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni, l'esercente non completi il lavoro richiesto, l'esercente medesimo deve inviare al cliente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto dell'esercente per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

Articolo 51

Tempo di attivazione della fornitura

51.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa presentazione, da parte del cliente, di tutti gli atti e documenti necessari alla stipula del contratto, e la data di attivazione della fornitura, con intervento limitato al gruppo di misura.

51.2 La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione della stessa per morosità del cliente finale e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione della fornitura, quali volture o subentri immediati.

Articolo 52

Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente

52.1 Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.

52.2 La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione della fornitura, quali volture o subentri immediati.

Articolo 53

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

53.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di pagamento da parte del cliente presso l'esercente delle somme dovute, ovvero di comunicazione, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime, e la data di riattivazione della fornitura. L'esercente, prima di procedere alla riattivazione della fornitura, può richiedere al cliente l'esibizione del documento in originale da cui risulti l'avvenuto pagamento delle somme dovute.

53.2 Nel caso in cui la riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità venga effettuata dall'esercente il servizio di distribuzione o misura su richiesta dell'esercente il servizio di vendita per mancato pagamento del corrispettivo di trasporto, quest'ultimo deve espressamente specificare che si tratta di una riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.

Articolo 54

Tempo di rettifica di fatturazione

54.1 Il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data della richiesta di rettifica di un importo già pagato dal cliente e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, al netto dei tempi necessari per l'effettuazione di eventuali verifiche tecniche richieste dal cliente. L'esercente, su richiesta del cliente, è tenuto a fornire il dettaglio del calcolo effettuato per la rettifica di fatturazione.

54.2 Il tempo di rettifica di fatturazione è registrato anche per le richieste di rettifiche di fatturazione per le quali, in seguito alle verifiche effettuate, l'esercente comunichi al cliente che non si dà luogo a rettifica di fatturazione.

Articolo 55
Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente

55.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura e la data di messa a disposizione del cliente del documento recante l'esito della verifica.

55.2 L'esercente è tenuto a registrare, nel rispetto di quanto stabilito dall'articolo 70 della presente direttiva, l'esito delle verifiche del gruppo di misura. Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di errori superiori ai limiti di errore ammissibili fissati dalla normativa tecnica vigente, l'esercente è tenuto a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro il quale ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura.

Articolo 56
Tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente

56.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della tensione di fornitura e la data di messa a disposizione del cliente del documento recante l'esito della verifica. Qualora la verifica istantanea della tensione accerti valori della tensione di fornitura non compresi nel campo di variazione previsto dalle norme tecniche vigenti l'esercente è tenuto alla effettuazione di una verifica della tensione di fornitura da condursi sull'arco di una settimana attraverso l'installazione di un apparecchio di registrazione conforme alla norma CEI EN 50160.

56.2 Nei casi in cui la verifica della tensione di fornitura venga effettuata in modalità conforme alla norma CEI EN 50160, l'esercente deve mettere a disposizione del cliente, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica della tensione di fornitura, un documento da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto dell'esercente e, nel caso di registrazione successiva alla verifica istantanea della tensione di fornitura, dare luogo all'inizio della registrazione entro quindici giorni dalla data della verifica istantanea della tensione di fornitura per i clienti BT e entro dieci giorni per i clienti MT.

56.3 L'esercente è tenuto a registrare, nel rispetto di quanto stabilito dall'articolo 70 della presente direttiva, l'esito delle verifiche della tensione di fornitura. Qualora tali verifiche conducano all'accertamento di valori della tensione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, l'esercente è tenuto a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro cui

sono stati realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della tensione di fornitura.

Articolo 57
Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

57.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata al cliente, quale risultante dal timbro postale o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

57.2 La risposta motivata al cliente deve contenere il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta presentata dal cliente, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata dall'esercente per fornire al cliente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata al cliente deve contenere l'indicazione delle cause di non conformità del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall'esercente.

57.3 In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste scritte, il cliente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, al registro di cui all'articolo 70, comma 70.1, della presente direttiva.

57.4 L'esercente il servizio di vendita dotato di centri di risposta alle chiamata telefoniche dei clienti registra i reclami scritti pervenuti in merito alla qualità del servizio telefonico in modo separato dagli altri reclami scritti e richieste di informazioni pervenute.

Articolo 58
Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente

58.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

58.2 Al momento di concordare un appuntamento con il cliente, l'esercente è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato nel rispetto della fascia massima di puntualità prevista dall'articolo 64, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il cliente.

58.3 Il cliente deve assicurare la propria disponibilità a ricevere l'esercente per tutta la fascia di puntualità concordata con l'esercente medesimo.

Articolo 59
Appuntamenti personalizzati

59.1 L'esercente è tenuto a fissare, qualora il cliente lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione di un sopralluogo ai fini dell'esecuzione delle prestazioni di cui all'articolo 47 o per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle prestazioni di cui agli articoli 49, 51, 52 e 53.

59.2 Al momento di fissare un appuntamento personalizzato di cui al comma precedente, l'esercente è tenuto a comunicare al cliente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico in sostituzione di quello dovuto in caso di mancato rispetto del livello specifico di qualità corrispondente alla prestazione richiesta.

Articolo 60
Tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura

60.1 Il tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per clienti finali alimentati in bassa tensione è il tempo, registrato in ore e minuti, intercorrente tra l'istante di richiesta del cliente interessato dal guasto, registrato in ore e minuti, e l'istante di ripristino della fornitura di energia elettrica sul punto di consegna di detto cliente, registrato in ore e minuti.

Articolo 61
Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità

61.1 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente.

61.2 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che richiedono la presenza del cliente e per i quali il cliente non abbia richiesto un appuntamento personalizzato.

61.3 Nel caso in cui, ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessaria l'effettuazione di un sopralluogo che richiede la presenza del cliente, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre da:

a) la data fissata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora l'appuntamento sia personalizzato;

b) la nuova data concordata per l'effettuazione del sopralluogo, qualora il sopralluogo medesimo non venga effettuato nella data concordata con il cliente per una delle cause indicate dall'articolo 66, comma 66.1, lettere a) e b), e si sia dovuto concordare una nuova data per l'effettuazione del sopralluogo.

61.4 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di cui agli articoli 49, 50 e 51 siano necessari lavori da realizzarsi a cura del cliente e tali lavori siano stati tutti indicati nel preventivo di cui agli articoli 47 e 48, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori.

61.5 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti.

61.6 Nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità sia impedita dalla praticabilità del terreno, ad esempio per innevamento persistente, l'esercente comunica al cliente la sospensione della prestazione e i tempi per l'esecuzione della prestazione decorrono dalla data in cui il cliente comunica la praticabilità dei terreni interessati.

61.7 Nel caso in cui il cliente richieda un appuntamento personalizzato di cui all'articolo 59, comma 59.1, il tempo di esecuzione della prestazione non deve essere computato.

61.8 Nel caso in cui, ai sensi dell'articolo 49, comma 2, risulti che dal sopralluogo il lavoro richiesto è da classificare come complesso, l'esercente registra i motivi che hanno comportato la variazione e il tempo di esecuzione della prestazione decorre da tale variazione o, in caso di consegna di documentazione tecnica, dalla data di accettazione delle prescrizioni in essa contenute.

Articolo 62
Numero annuo di letture e autoletture per cliente finale

62.1 Il numero annuo di letture e autoletture per cliente finale è, per ogni singolo cliente finale, la somma del numero di letture effettuate in un anno, comprese le autoletture comunicate dal cliente finale stesso.

62.2 La rilevazione del numero annuo di letture e autoletture per i clienti finali si effettua soltanto per i clienti finali alimentati in bassa tensione per i quali si effettua la fatturazione bimestrale dei corrispettivi.

Articolo 63
Qualità dei servizi telefonici

63.1 Il tempo di attesa telefonica è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un cliente finale che richiede di parlare con un operatore, il tempo, espresso in minuti, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

63.2 Il tempo medio di attesa telefonica è la media aritmetica dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che hanno iniziato la conversazione con l'operatore, pervenute ai centri di risposta alle chiamate telefoniche del medesimo esercente in un mese.

63.3 Il tempo medio di rinuncia per eccessiva attesa telefonica è la media aritmetica dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che, pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore medesimo, pervenute in un mese ai centri di risposta alle chiamate telefoniche del medesimo esercente.

63.4 Nel caso in cui l'esercente svolga più servizi e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolga la chiamata telefonica, i tempi di attesa telefonica dei clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore, concorrono al computo dei tempi medi di cui ai commi precedenti indipendentemente dal servizio.

63.5 Per gli esercenti dotati di centri di risposta alle chiamate telefoniche che tracciano le chiamate telefoniche solo dopo l'identificazione del chiamante attraverso la digitazione del numero identificativo di utente, il monitoraggio di cui ai commi precedenti si riferisce alle sole chiamate con cliente identificato.

TITOLO 3 – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Articolo 64
Livelli specifici di qualità commerciale del servizio

64.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio sono definiti nella tabella 4.

Articolo 65
Livelli generali di qualità commerciale del servizio

65.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio sono definiti nella tabella 5.

65.2 Per i clienti finali alimentati in bassa tensione per i quali si effettua la fatturazione bimestrale dei corrispettivi, il livello generale di qualità per lettura relativo alla lettura dei consumi è definito nella tabella 6.

65.3 I livelli generali di qualità di cui ai precedenti commi 65.1 e 65.2 devono essere calcolati:

a) con riferimento all'esercente, se l'esercente fornisce il servizio in un ambito territoriale compreso in una sola provincia;

b) con riferimento alla provincia, se l'esercente fornisce il servizio in un ambito territoriale non compreso in una sola provincia.

Articolo 66
Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità

66.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

b) cause imputabili al cliente o a terzi, quali la mancata presenza del cliente ad un appuntamento concordato con l'esercente per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

c) cause imputabili all'esercente, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

66.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma 66.1, lettere a) e b), l'esercente documenta la causa del mancato rispetto.

TITOLO 4 – INDENNIZZI AUTOMATICI

Articolo 67
Casi di indennizzo automatico

67.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 64, l'esercente è tenuto a corrispondere al cliente interessato un indennizzo automatico definito, per ciascuna tipologia di utenza, nella tabella 7.

Articolo 68
Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

68.1 L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui all'articolo 67 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'articolo 64 sia riconducibile ad una delle cause di cui all'articolo 66, comma 66.1, lettere a) e b).

68.2 L'esercente non è tenuto a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente articolo 67 qualora il cliente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'esercente per l'effettuazione della prestazione richiesta.

68.3 Qualora il cliente richieda un appuntamento personalizzato di cui all'articolo 59, comma 59.1, l'esercente non è tenuto a corrispondere al cliente medesimo gli indennizzi automatici previsti dall'articolo 67 per il caso di mancato rispetto del tempo massimo per l'esecuzione delle prestazioni.

68.4 Qualora il cliente richieda che l'appuntamento personalizzato di cui all'articolo 59, comma 59.1, sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, l'esercente non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico previsto dall'articolo 67 per il caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

68.5 L'esercente non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico di cui all'articolo 67:

a) per mancato rispetto del tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura per clienti finali alimentati in bassa tensione se l'interruzione della fornitura è causata dal solo allentamento dei morsetti ferma-cavi presenti sul gruppo di misura, dall'intervento del limitatore per prelievi irregolari o da danneggiamenti arrecati al gruppo di misura se installato all'interno di locali di esclusivo accesso del cliente;

b) per mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione se la prestazione non dà luogo a restituzione di somma al cliente o viene effettuata a causa di errata comunicazione all'esercente da parte del cliente.

Articolo 69

Modalità di corresponsione al cliente dell'indennizzo automatico

69.1 Gli indennizzi automatici di cui all'articolo 67, ove non esclusi ai sensi dell'articolo 68, devono essere corrisposti al cliente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile e comunque entro novanta giorni solari dalla scadenza del tempo massimo previsto dall'articolo 64 per l'esecuzione della prestazione richiesta dal cliente, ovvero entro novanta giorni solari dalla data dell'appuntamento personalizzato. Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata al cliente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fatturazione deve evidenziare un credito a favore del cliente, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito relativo all'indennizzo dovuto, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

69.2 In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico entro i termini indicati dal comma precedente, l'indennizzo è dovuto:

a) in misura pari al doppio degli importi previsti dall'articolo 67 se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa;

b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti dall'articolo 67 se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per l'effettuazione della corresponsione stessa.

69.3 Nel documento di fatturazione la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il cliente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

69.4 Qualora la prestazione soggetta a livello specifico di qualità commerciale venga richiesta da un cliente grossista operante per conto del cliente finale, l'eventuale indennizzo viene corrisposto al cliente grossista il quale ha l'obbligo di trasferirlo al cliente finale. Qualora il cliente grossista effettui il pagamento al cliente finale entro i termini indicati dal comma 69.1, può trattenere i maggiori importi di cui al comma 69.2, se dovuti.

TITOLO 5 – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI INFORMAZIONE

Articolo 70
Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità

70.1 L’esercente deve predisporre un registro, costituito da appropriati strumenti, anche informatici, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l’esecuzione delle prestazioni medesime.

70.2 Per ogni richiesta di prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità, ad esclusione delle prestazioni di cui agli articoli 60 e 63, l’esercente deve registrare:

a) il codice univoco con cui l’esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 55 e 56;

b) il codice con cui l’esercente individua la prestazione;

c) la tipologia di utenza, suddividendo tra clienti finali BT domestici, clienti finali BT non domestici e clienti finali MT;

d) i dati identificativi del cliente;

e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 55 e 56;

f) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;

g) la data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del cliente;

h) la data di esecuzione della prestazione;

i) la causa, tra quelle indicate dall’articolo 66, comma 66.1, dell’eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;

j) il motivo e la data dell’eventuale venir meno dell’obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;

k) il codice dell’eventuale appuntamento personalizzato di cui all’articolo 59, comma 59.1.

70.3 Per ogni appuntamento personalizzato di cui all’articolo 59, comma 59.1, l’esercente deve registrare:

a) il codice univoco con cui l’esercente identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui agli articoli 55 e 56, alla quale si riferisce l’appuntamento;

b) la data proposta dall'esercente per l'appuntamento;

c) la data, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo dell'appuntamento;

d) la data e l'ora di effettiva presentazione dell'esercente all'appuntamento nel luogo concordato;

e) l'eventuale assenza del cliente all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera d);

f) la causa, tra quelle indicate dall'articolo 66, comma 66.1, dell'eventuale mancato rispetto della fascia massima di puntualità fissata dall'articolo 64;

g) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento.

70.4 Per ogni richiesta di prestazione soggetta a livello specifico di qualità di cui all'articolo 60, l'esercente deve registrare:

a) il codice univoco con cui l'esercente identifica la richiesta di prestazione;

b) i dati identificativi del cliente;

c) l'istante di richiesta del cliente interessato dal guasto;

d) l'istante di ripristino della fornitura di energia elettrica;

e) la causa, tra quelle indicate dall'articolo 66, comma 66.1, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;

f) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione o alla corresponsione dell'indennizzo.

70.5 Per ogni chiamata telefonica pervenuta ai centri di risposta alle chiamate telefoniche dell'esercente di cui all'articolo 63, l'esercente deve registrare, in conformità ai commi 63.4 e 63.5:

a) l'inizio della chiamata;

b) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico;

c) l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata.

70.6 L'esercente deve inoltre registrare, relativamente alla qualità dei servizi telefonici, per ciascun mese:

a) il numero di chiamate telefoniche pervenute da clienti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore e alle quali è stata data risposta dall'operatore;

b) il numero di chiamate telefoniche pervenute da clienti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore.

Articolo 71

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

71.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli di cui al successivo articolo 72, comma 72.6, lettera a), l'esercente deve:

a) mantenere il registro di cui all'articolo 70, comma 70.1, aggiornato con le informazioni e i dati richiesti;

b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;

c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

Articolo 72

Comunicazione dell'esercente all'Autorità, controlli e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti per la qualità commerciale

72.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'esercente è tenuto a comunicare all'Autorità, per ciascuna tipologia di utenza, il numero totale di clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di comunicazione. Entro la stessa data e in modo contestuale, l'esercente è altresì tenuto a comunicare all'Autorità le informazioni e i dati di cui ai successivi commi 72.2, 72.3, 72.4 e 72.5.

72.2 In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'esercente è tenuto a comunicare:

a) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione di cui agli articoli 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57 e 60 con esclusione delle prestazioni alle quali si applica l'articolo 61, comma 61.6:

– il numero totale delle richieste di prestazioni o delle conferme delle richieste di verifica di cui agli articoli 55 e 56;

– il numero totale delle richieste di prestazioni o delle conferme delle richieste di verifica di cui agli articoli 55 e 56, per le quali l'esercente non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito dall'articolo 64, ovvero dall'articolo 65, comma 65.1, suddividendo le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui all'articolo 66, comma 66.1;

- il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale definito dall'articolo 64, ovvero dall'articolo 65, comma 65.1, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'articolo 66, comma 66.1, lettera c);

b) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione di cui agli articoli 47, 49, 51, 52 e 53 limitatamente alle prestazioni alle quali si applica l'articolo 61, comma 61.7:

- il numero totale di appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 59, comma 59.1;
- il numero totale di appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 59, comma 59.1, per i quali l'esercente non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il cliente, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui all'articolo 66, comma 66.1;

c) Per le prestazioni di cui agli articoli 55 e 56, l'esercente è tenuto a comunicare il numero di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero di conferme delle richieste di verifica della tensione di fornitura, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa tecnica vigente nonché i tempi entro i quali l'esercente ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura o alla realizzazione degli interventi per ripristinare valori corretti della tensione di fornitura.

72.3 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici di cui all'articolo 67, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'esercente è tenuto a comunicare per ogni tipologia di utenza e per ogni livello specifico di qualità definito dall'articolo 64:

a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;

b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.

72.4 In relazione all'indicatore di qualità di cui all'articolo 62, l'esercente è tenuto a comunicare, con riferimento all'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità:

a) il numero totale di clienti finali al 31 dicembre, alimentati in bassa tensione e con fatturazione bimestrale dei corrispettivi;

b) il numero totale di clienti finali al 31 dicembre, alimentati in bassa tensione e con fatturazione bimestrale dei corrispettivi, per i quali l'esercente non abbia rispettato il livello generale di qualità definito dall'articolo 65, comma 65.2.

72.5 Entro il 30 settembre di ogni anno con riferimento al semestre gennaio-giugno dello stesso anno, e entro il 31 marzo di ogni anno, con riferimento al semestre luglio-dicembre dell'anno precedente, gli esercenti comunicano all'Autorità i

valori assunti in ciascun mese dagli indicatori di qualità del servizio telefonico di cui all'articolo 63, nonché il numero di chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore, il numero di chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno parlato con un operatore e il numero di reclami scritti pervenuti nel semestre relativi alla qualità del servizio telefonico.

72.6 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:

a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella presente direttiva;

b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

Articolo 73

Informazione ai clienti per la qualità commerciale

73.1 In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità, l'esercente è tenuto ad informare il cliente di tali livelli e delle fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici.

73.2 Entro il 30 giugno di ogni anno, l'esercente, tramite avvisi allegati ai documenti di fatturazione, è tenuto ad informare ogni cliente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con l'esercente medesimo dei livelli specifici e generali di qualità, nonché degli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici.

73.3 Entro la stessa data di cui al comma precedente, l'esercente è altresì tenuto ad informare i clienti finali che abbiano sottoscritto un contratto di fornitura con l'esercente medesimo:

a) dei livelli effettivi di qualità relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità e del grado di rispetto dei livelli specifici, con riferimento all'anno precedente a quello di informazione ai richiedenti;

b) degli orari di apertura degli sportelli e dei tempi medi di attesa agli sportelli medesimi.

73.4 In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità o della fissazione di un appuntamento personalizzato l'esercente comunica al cliente un codice univoco.

TITOLO 5 – DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

Articolo 74
Separazione degli obblighi per attività

74.1 L'esercente che svolge il servizio di distribuzione di energia elettrica è tenuto ad osservare i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi agli indicatori di cui all'articolo 46, comma 46.1.

74.2 L'esercente che svolge il servizio di misura di energia elettrica per i clienti finali è tenuto ad osservare i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi agli indicatori di cui all'articolo 46, comma 46.2.

74.3 L'esercente che svolge il servizio di vendita di energia elettrica è tenuto ad osservare i livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi agli indicatori di cui all'articolo 46, comma 46.3.

Articolo 75
Standard di qualità definiti dall'esercente

75.1 Qualora l'esercente definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'articolo 64, comma 64.1 e dall'articolo 65, commi 65.1 e 65.2, ovvero riguardare prestazioni non previste dalla presente direttiva.

75.2 Qualora l'esercente definisca standard specifici di qualità commerciale ai sensi del comma 75.1, a tali standard in caso di mancato rispetto corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore, per ciascuna tipologia di utenza, a quella definita dall'articolo 67.

75.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all'articolo 70, di comunicazione all'Autorità di cui all'articolo 72, comma 72.1, e di informazione di cui all'articolo 73, l'esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dall'articolo 64, comma 64.1 e dall'articolo 65, commi 65.1 e 65.2.

75.4 L'esercente che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui all'articolo 72, comma 72.1.

75.5 Il cliente finale del mercato libero può chiedere all'esercente del servizio di misura o di vendita dell'energia elettrica, o di entrambi, l'applicazione di standard di qualità commerciale diversi da quelli previsti dalla presente direttiva, non inferiori a quelli definiti dall'articolo 64, comma 64.1 e dall'articolo 65, commi 65.1 e 65.2,. In tal caso l'esercente può concordare con il cliente finale, mediante

un rapporto contrattuale individuale di fornitura, l'entità degli indennizzi automatici, fermo restando l'obbligo per l'esercente il servizio di misura o di vendita dell'energia elettrica, o di entrambi, di proporre al cliente finale i livelli previsti dalla presente direttiva come livelli di riferimento.

Articolo 76

Date di decorrenza degli obblighi a carico dell'esercente

76.1 A partire dall'1 febbraio 2004:

a) gli esercenti con più di 5.000 clienti finali BT o MT al 31 dicembre 2002, forniti o allacciati, sono tenuti all'applicazione integrale della presente Parte II, salvo quanto previsto dai successivi commi 76.2 e 76.3;

b) gli esercenti con un numero di clienti finali BT o MT minore o uguale a 5.000 e maggiore di 3.000 al 31 dicembre 2002, forniti o allacciati, sono tenuti al rispetto della presente Parte II limitatamente alle prestazioni di cui agli articoli 47, 49, 51, 52, 53, 54 e 60 agli stessi esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli articoli 48, 50, , 56, 57, 58, 59, 61, 62, 63, 65, 72 e 73;

c) gli esercenti con un numero di clienti finali BT o MT minore o uguale a 3.000 e maggiore di 1.000 al 31 dicembre 2002, forniti o allacciati, sono tenuti al rispetto della presente Parte II limitatamente alle prestazioni di cui agli articoli 51, 53, 54 e 60 agli stessi esercenti non si applicano le disposizioni di cui agli articoli 47, 48, 49, 50, 52, 55, 56, 57, 58, 59, 61, 62, 63, 65, 72 e 73.

76.2 Gli standard specifici di qualità relativi alle prestazioni di cui all'articolo 49, limitatamente ai clienti MT, e all'articolo 60 si applicano a partire dall'1 gennaio 2005 per gli esercenti con numero di clienti finali BT o MT superiore a 5.000 alla data del 31 dicembre 2002 e a partire dall'1 gennaio 2006 per gli esercenti con numero di clienti finali BT o MT inferiore o uguale a 5.000 alla data del 31 dicembre 2002.

76.3 Gli obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità degli indicatori di qualità del servizio telefonico di cui ai commi 70.5, 70.6 e 72.5 si applicano a partire dall'1 luglio 2004 per gli esercenti con più di 100.000 clienti finali BT o MT alla data del 31 dicembre 2002 dotati di centri di risposta alle chiamate telefoniche.

76.4 Sia nel caso di superamento delle soglie indicate al precedente comma 76.1 sia nel caso di rientro al di sotto di una di esse, i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono dall'1 gennaio dell'anno successivo.

Articolo 77

Disposizioni transitorie per la qualità commerciale

77.1 Per l'anno 2004, la norma di cui al comma 69.2 non si applica allo standard specifico relativo alla prestazione di cui all'articolo 54.

Tabella 1 – Valori dei parametri *C1* e *C2* per grado di concentrazione e per fasce dell'indicatore di riferimento D_1 *(articolo 22)*

Ambiti ad alta concentrazione	Ambiti a media concentrazione	Ambiti a bassa concentrazione	Parametro C1 (eurocent/ minuto/kW)	Parametro C2 (eurocent/ minuto/Kw)
fino a 25 minuti	fino a 40 minuti	fino a 60 minuti	24	12
oltre 25 minuti e fino a 75 minuti	oltre 40 minuti e fino a 120 minuti	oltre 60 minuti e fino a 180 minuti	36	18
oltre 75 minuti	oltre 120 minuti	Oltre 180 minuti	48	24

Tabella 2 – Valori dei parametri M_1 e M_2 *(articolo 23)*

Grado di concentrazione	M_1 [euro/MWh]	M_2 [euro/MWh]
Alta concentrazione	0,50	2,00
Media concentrazione	0,80	3,20
Bassa concentrazione	1,20	4,80

Tabella 3 – Valori del parametro V_p *(articolo 32)*

Clienti di maggiore dimensione	V_p [euro/kW]
Utenze allacciate in alta tensione	1
Utenze allacciate in media tensione: - potenza disponibile fino a 500 kW - ulteriore potenza disponibile oltre 500 kW	 2,5 2

Tabella 4 – Livelli specifici di qualità commerciale

	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Tempo massimo di preventivazione per l’esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all’articolo 47	20 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all’articolo 49	15 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all’articolo 51	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all’articolo 52	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all’articolo 53	1 giorno feriale	1 giorno feriale
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all’articolo 59, comma 59.1	3 ore	3 ore
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all’articolo 54	90 giorni solari	60 giorni solari
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all’articolo 60	3 ore (1) 4 ore (2)	non applicabile

(1) richieste pervenute nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 18.00
(2) richieste pervenute nei giorni non lavorativi o nei giorni lavorativi dalle 18.00 alle 8.00

Tabella 5 - Livelli generali di qualità commerciale

	Clienti finali BT	Clienti finali MT
Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, di cui all'articolo 48, messi a disposizione entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	non applicabile	90%
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 50, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%	90%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente, di cui all'articolo 55, messi a disposizione entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%	95%
Percentuale minima di esiti di verifiche della tensione di fornitura su richiesta del cliente, di cui all'articolo 56, messi a disposizione entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%	95%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, di cui all'articolo 57, messe a disposizione entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	90%	95%

Tabella 6 – Livello generale di qualità per le letture

	Clienti finali BT domestici a fatturazione bimestrale	Clienti finali BT non domestici a fatturazione bimestrale
Percentuale minima di clienti finali con numero annuo di letture e autoletture, di cui all'articolo 60, non inferiore a 1	95%	95%

Tabella 7– Entità degli indennizzi automatici per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale

	Clienti finali BT domestici	Clienti finali BT non domestici	Clienti finali MT
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT di cui all'articolo 47	Euro 30,00	Euro 60,00	non applicabile
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'articolo 49	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'articolo 51	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all'articolo 52	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'articolo 53	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'articolo 59, comma 59.1	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'articolo 54	Euro 30,00	Euro 60,00	Euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'articolo 60	Euro 30,00	Euro 60,00	non applicabile

SCHEDA N. 1
(richiamata dall'articolo 7, comma 4; costituisce parte integrante del Testo integrato)

METODO PER LA DETERMINAZIONE DEGLI EVENTI DI PARTICOLARE RILEVANZA

Per ogni ambito territoriale, l'impresa distributrice che si avvale della facoltà di cui all'articolo 7, comma 7.4, attribuisce ad "eventi di particolare rilevanza" le interruzioni con origine MT e BT aventi istante di inizio nei *giorni di particolare rilevanza*, determinati come di seguito indicato.

Indicando con:

$D_{i,t}$	durata cumulata giornaliera di interruzione per cliente BT riferita a interruzioni lunghe con origine MT o BT e attribuibili o ad altre cause o a forza maggiore ([1]), nel giorno *i* nell'anno *t* in un ambito territoriale;
$N_{i,t}$.	numero di interruzioni per cliente BT riferito a interruzioni lunghe con origine MT o BT e attribuibili o ad altre cause o a forza maggiore ([1]) nel giorno *i* dell'anno *t;*
$m(D_{i,t})$	valore medio dei valori $D_{i,t}$ nell'anno *t* in un ambito territoriale;
$\sigma(D_{i,t})$	deviazione standard dei valori $D_{i,t}$ nell'anno *t* in un ambito territoriale;
$DS_{i,t} = D_{i,t} / N_{i,t}$.	durata media giornaliera della singola interruzione, nel giorno *i* nell'anno *t* in un ambito territoriale;
$m(DS_{i,t})$	valore medio dei valori $DS_{i,t}$ nell'anno *t* in un ambito territoriale;
$\sigma(DS_{i,t})$	deviazione standard dei valori $DS_{i,t}$ nell'anno *t* in un ambito territoriale,

sono considerati *giorni di particolare rilevanza* i giorni *k* in cui valgono le seguenti condizioni:

$$DS_{k,t} > m(DS_{i,t}) + \sigma(DS_{i,t})$$

e

$$D_{k,t} > m(D_{j,t}) + 3\sigma(D_{j,t})$$

dove *j* indica i giorni per i quali risulta $DS_{j,t} > m(DS_{i,t}) + \sigma(DS_{i,t})$. Qualora il metodo descritto non conduca all'individuazione di nessun giorno di particolare rilevanza, si assume come unico giorno di particolare rilevanza il giorno *k* tale che:

$$D_{k,t} = \max_j (D_{j,t}).$$

Nota ([1]) L'impresa distributrice che si avvale anche della facoltà di cui all'articolo 24, comma 1, considera anche le interruzioni attribuibili a cause esterne ai fini della determinazione dei valori $D_{i,t}$., $N_{i,t}$ e $DS_{i,t}$.

SCHEDA n. 2
(Richiamata dall'articolo 16, comma 1; costituisce parte integrante del Testo integrato)

COMUNICAZIONE ALL'AUTORITA' E AI CLIENTI FINALI
1. Interruzioni senza preavviso lunghe: numero di clienti finali MT per classi di servizio

1.1 Alta concentrazione

	Fino a 1 interruzione lunga /anno	2 interruzioni lunghe /anno	3 interruzioni lunghe /anno	4 interruzioni lunghe /anno	5 o più interruzioni lunghe / anno	Totale
Fino a 1 interruzione breve/anno						
Da 2 a 3 interruzioni brevi/anno						
Da 4 a 5 interruzioni brevi/anno						
6 o più interruzioni brevi/anno						
Totale						

1.2 Media concentrazione

	Fino a 2 interruzioni lunghe /anno	3 interruzioni lunghe /anno	4 interruzioni lunghe /anno	5 interruzioni lunghe / anno	6 o più interruzioni lunghe / anno	Totale
Fino a 2 interruzioni breve/anno						
Da 3 a 5 interruzioni brevi/anno						
Da 6 a 8 interruzioni brevi/anno						
9 o più interruzioni brevi/anno						
Totale						

1.3 Bassa concentrazione

	Fino a 3 interruzioni lunghe /anno	4 interruzioni lunghe /anno	5 interruzioni lunghe /anno	6 interruzioni lunghe / anno	7 o più interruzioni lunghe / anno	Totale
Fino a 3 interruzioni breve/anno						
Da 4 a 7 interruzioni brevi/anno						
Da 8 a 11 interruzioni brevi/anno						
12 o più interruzioni brevi/anno						
Totale						

2 Interruzioni senza preavviso lunghe e brevi: numero di clienti finali AT per classi di servizio

	Nessuna int. lunga/anno	Fino a 1 int. lunga /anno	2 o più int. lunghe /anno	Totale
Fino a 1 int. breve/anno				
Da 2 a 3 int. breve/anno				
4 o più int. breve/anno				
Totale				

SCHEDA N. 3
(Richiamata dall'articolo 26, comma 1; costituisce parte integrante del Testo integrato)

INDICE DI PRECISIONE

L'indice di precisione *IP* stima l'approssimazione complessiva stimata dei dati forniti relativi alle interruzioni senza preavviso lunghe con origine sulle reti di distribuzione in media tensione.

IP assume valori positivi o negativi. Assume il valore 0 quando la precisione è massima. Valori di *IP* di segno positivo indicano che nel campione di interruzioni verificate durante il controllo tecnico il dato calcolato dall'impresa distributrice è approssimato per difetto rispetto a quanto riscontrato durante il controllo tecnico. Al contrario, valori dell'indice di precisione di segno negativo indicano che il dato calcolato dall'impresa distributrice è approssimato per eccesso rispetto a quanto riscontrato durante il controllo tecnico.

IP è calcolato secondo la seguente formula:

$$IP = \frac{D_{ver} - D_{eserc}}{D_{ver}} \times 100\ [\%]$$

dove:
a) D_{ver} è la durata complessiva di interruzione per cliente BT, riferita alle sole interruzioni con origine sulla rete MT verificate durante il controllo tecnico, calcolato in base ai valori reali di durata dell'interruzione e di numero di clienti coinvolti, riscontrati durante il controllo tecnico;
b) D_{eserc} è l'indicatore di durata complessiva di interruzione per cliente BT, riferito alle sole interruzioni con origine sulla rete MT verificate durante il controllo tecnico, calcolato dall'impresa distributrice.

In caso di interruzioni non registrate, nell'indice di precisione si assume D_{eserc} =0 e si stima il valore D_{ver} sulla base delle registrazioni automatiche disponibili.

SCHEDA n. 4
(Richiamata dall'articolo 26, comma 1; *costituisce parte integrante del Testo integrato)*

INDICE DI CORRETTEZZA

L'indice di correttezza *IC* stima il grado in cui l'impresa distributrice ha correttamente utilizzato le clausole in base alle quali devono essere attribuite le cause e le origini delle interruzioni. L'indice di correttezza non si applica per le imprese che si avvalgono di entrambe le facoltà di cui al comma 7.4 e al comma 24.1 del Testo integrato della continuità del servizio.
Ai sensi dell'articolo 19, sono escluse ai fini della regolazione economica della durata complessiva di interruzione per cliente le interruzioni senza preavviso:

a) con origine nel sistema elettrico, nella rete di trasmissione nazionale (RTN) e con origine nelle reti di distribuzione in alta tensione (AT);
b) con cause imputabili a forza maggiore o a cause esterne per le imprese che non si avvalgono nè della facoltà di cui al comma 7.4 nè della facoltà di cui al comma 24.1, con cause imputabili a forza maggiore per le imprese che non si avvalgono della facoltà di cui al comma 7.4 e si avvalgono della facoltà di cui al comma 24.1, con cause imputabili a cause esterne per le imprese non si avvalgono della facoltà di cui al comma 24.1 e che si avvalgono della facoltà di cui al comma 7.4.

IC assume valori compresi tra 0 e 100%. Il valore dell'indice di correttezza pari a 0 significa totale mancanza di correttezza nell'attribuzione delle cause di forza maggiore e/o delle cause esterne, come definite all'articolo 7 della presente delibera, nonché delle origini delle interruzioni relative alla rete nazionale di trasmissione e alle reti di distribuzione in alta tensione, come definite dall'articolo 6 della presente delibera. Il valore di *IC* pari a 100% significa massima correttezza nell'attribuzione delle cause e origini delle interruzioni.
IC è calcolato secondo la seguente formula:

$$IC = \frac{D_{escl}}{D_{escl} + D_A + D_B + D_C + D_D} \times 100\,[\%]$$

dove:

- D_{escl} è la durata di interruzione per cliente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe verificate durante il controllo tecnico, correttamente attribuite dall'impresa distributrice a cause di forza maggiore e/o a cause esterne o con origine RTN o con origine AT;
- *DA* è la durata di interruzione per cliente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe con origine MT o BT, verificate durante il controllo tecnico, attribuite a cause di forza maggiore dall'impresa distributrice ma che in realtà avrebbero dovuto essere attribuite ad altre cause;
- D_B è la durata di interruzione per cliente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe con origine MT o BT, verificate durante il controllo tecnico, attribuite a cause esterne dall'impresa distributrice ma che in realtà avrebbero dovuto essere attribuite a altre cause;
- D_C è la durata di interruzione per cliente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe, dovute a qualunque causa, verificate durante il controllo tecnico, attribuite con origine RTN dall'impresa distributrice ma che in realtà avrebbero dovuto essere attribuite con origine MT;
- D_D è la durata di interruzione per cliente riferita alle interruzioni senza preavviso lunghe, dovute a qualunque causa, verificate durante il controllo tecnico, attribuite con origine AT dall'impresa distributrice ma che in realtà avrebbero dovuto essere attribuite con origine MT.

Nel calcolo di *IC*, i valori di durata di interruzione per cliente sono riferiti ai valori reali, riscontrati durante il controllo tecnico, della durata dell'interruzione e del numero di clienti coinvolti. In tal modo l'indice di correttezza è indipendente dall'indice di precisione.
IC è assunto convenzionalmente pari al 100% nel caso in cui non vi siano, o non siano state verificate, interruzioni attribuite con origine RTN o nelle reti di distribuzione AT o con cause imputabili a forza maggiore (per le imprese che non si avvalgono della facoltà di cui al comma 7.4) o a cause esterne (per le imprese che non si avvalgono della facoltà di cui al comma 24.1).

SCHEDA n. 5
(Richiamata dall'articolo 29, comma 1; *costituisce parte integrante del Testo integrato)*

INDICE DI SISTEMA DI REGISTRAZIONE

L'indice di sistema di registrazione *ISR* esprime l'adeguatezza complessiva del sistema di registrazione delle interruzioni.
L'indice ISR ha una struttura "a punti". Il valore massimo di 1 (=100%) esprime totale adeguatezza del sistema di registrazione.

$$ISR = 1 - \frac{\sum pi}{100}$$

I punti p_i sono attribuiti in relazione alle diverse non conformità di sistema riscontrate durante il controllo tecnico secondo il seguente schema:

Punti p_i	Non conformità di sistema
10	• Mancata registrazione sistematica di interruzioni lunghe • Mancanza di una procedura aziendale per la registrazione delle interruzioni
5	• Mancata registrazione sistematica di interruzioni brevi • Attribuzione di interruzioni a origine "sistema elettrico" senza che ne ricorrano i presupposti • Non corretta applicazione del metodo di individuazione degli eventi di particolare rilevanza (solo per le imprese distributrici che si avvalgono della facoltà di cui all'articolo 7, comma 4)
3	• Errori sistematici di classificazione delle interruzioni (brevi invece di lunghe e viceversa, etc.) • Errori sistematici nel rispetto dei criteri di cui all'articolo 4, comma 6 • Insufficienza di documentazione o impossibilità di accedere al registro per ricostruire il momento delle interruzioni esaminate • Calcolo del numero di clienti disalimentati con criteri difformi da quelli previsti
2	• Mancata documentazione sistematica dell'istante di inizio per guasto al sistema di telecontrollo, inclusa indisponibilità dei vettori di comunicazione • Mancanza o non corretta tenuta del registro delle chiamate dei clienti per la determinazione dell'istante di inizio delle interruzioni con origine BT
1	• Incoerenza nell'applicazione sistematica dei criteri di arrotondamento al minuto o di altri criteri tecnici dichiarati dall'impresa distributrice • Documentazione tenuta in modo non ordinato o non accessibile • Ogni altra aspetto sistematico che ostacola la verifica dei dati di continuità comunicati

Nota: per "sistematico" si intende una non conformità rilevata almeno due volte nel corso del controllo.

04A02903

GIANFRANCO TATOZZI, *direttore* FRANCESCO NOCITA, *redattore*

(G403038/1) Roma, 2004 - Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. - S.

I S T I T U T O   P O L I G R A F I C O   E   Z E C C A   D E L L O   S T A T O

LIBRERIE CONCESSIONARIE PRESSO LE QUALI È IN VENDITA LA GAZZETTA UFFICIALE

cap	località	libreria	indirizzo	pref.	tel.	fax
95024	**ACIREALE (CT)**	CARTOLIBRERIA LEGISLATIVA S.G.C. ESSEGICI	Via Caronda, 8-10	095	7647982	7647982
00041	**ALBANO LAZIALE (RM)**	LIBRERIA CARACUZZO	Corso Matteotti, 201	06	9320073	93260286
60121	**ANCONA**	LIBRERIA FOGOLA	Piazza Cavour, 4-5-6	071	2074606	2060205
84012	**ANGRI (SA)**	CARTOLIBRERIA AMATO	Via dei Goti, 4	081	5132708	5132708
04011	**APRILIA (LT)**	CARTOLERIA SNIDARO	Via G. Verdi, 7	06	9258038	9258038
52100	**AREZZO**	LIBRERIA PELLEGRINI	Piazza S. Francesco, 7	0575	22722	352986
83100	**AVELLINO**	LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI	Via Matteotti, 30/32	0825	30597	248957
81031	**AVERSA (CE)**	LIBRERIA CLA.ROS	Via L. Da Vinci, 18	081	8902431	8902431
70124	**BARI**	CARTOLIBRERIA QUINTILIANO	Via Arcidiacono Giovanni, 9	080	5042665	5610818
70122	**BARI**	LIBRERIA BRAIN STORMING	Via Nicolai, 10	080	5212845	5212845
70121	**BARI**	LIBRERIA UNIVERSITÀ E PROFESSIONI	Via Crisanzio, 16	080	5212142	5243613
13900	**BIELLA**	LIBRERIA GIOVANNACCI	Via Italia, 14	015	2522313	34983
40132	**BOLOGNA**	LIBRERIA GIURIDICA EDINFORM	Via Ercole Nani, 2/A	051	4218740	4210565
40124	**BOLOGNA**	LIBRERIA GIURIDICA - LE NOVITÀ DEL DIRITTO	Via delle Tovaglie, 35/A	051	3399048	3394340
20091	**BRESSO (MI)**	CARTOLIBRERIA CORRIDONI	Via Corridoni, 11	02	66501325	66501325
21052	**BUSTO ARSIZIO (VA)**	CARTOLIBRERIA CENTRALE BORAGNO	Via Milano, 4	0331	626752	626752
93100	**CALTANISETTA**	LIBRERIA SCIASCIA	Corso Umberto I, 111	0934	21946	551366
91022	**CASTELVETRANO (TP)**	CARTOLIBRERIA MAROTTA & CALIA	Via Q. Sella, 106/108	0924	45714	45714
95128	**CATANIA**	CARTOLIBRERIA LEGISLATIVA S.G.C. ESSEGICI	Via F. Riso, 56/60	095	430590	508529
88100	**CATANZARO**	LIBRERIA NISTICÒ	Via A. Daniele, 27	0961	725811	725811
66100	**CHIETI**	LIBRERIA PIROLA MAGGIOLI	Via Asinio Herio, 21	0871	330261	322070
22100	**COMO**	LIBRERIA GIURIDICA BERNASCONI - DECA	Via Mentana, 15	031	262324	262324
87100	**COSENZA**	LIBRERIA DOMUS	Via Monte Santo, 70/A	0984	23110	23110
50129	**FIRENZE**	LIBRERIA PIROLA già ETRURIA	Via Cavour 44-46/R	055	2396320	288909
71100	**FOGGIA**	LIBRERIA PATIERNO	Via Dante, 21	0881	722064	722064
06034	**FOLIGNO (PG)**	LIBRERIA LUNA	Via Gramsci, 41	0742	344968	344968
03100	**FROSINONE**	L'EDICOLA	Via Tiburtina, 224	0775	270161	270161
16121	**GENOVA**	LIBRERIA GIURIDICA	Galleria E. Martino, 9	010	565178	5705693
95014	**GIARRE (CT)**	LIBRERIA LA SEÑORITA	Via Trieste angolo Corso Europa	095	7799877	7799877
73100	**LECCE**	LIBRERIA LECCE SPAZIO VIVO	Via Palmieri, 30	0832	241131	303057
74015	**MARTINA FRANCA (TA)**	TUTTOUFFICIO	Via C. Battisti, 14/20	080	4839784	4839785
98122	**MESSINA**	LIBRERIA PIROLA MESSINA	Corso Cavour, 55	090	710487	662174
20100	**MILANO**	LIBRERIA CONCESSIONARIA I.P.Z.S.	Galleria Vitt. Emanuele II, 11/15	02	865236	863684
20121	**MILANO**	FOROBONAPARTE	Foro Buonaparte, 53	02	8635971	874420
70056	**MOLFETTA (BA)**	LIBRERIA IL GHIGNO	Via Campanella, 24	080	3971365	3971365

Segue: **LIBRERIE CONCESSIONARIE PRESSO LE QUALI È IN VENDITA LA GAZZETTA UFFICIALE**

cap	località	libreria	indirizzo	pref.	tel.	fax
80139	**NAPOLI**	LIBRERIA MAJOLO PAOLO	Via C. Muzy, 7	081	282543	269898
80134	**NAPOLI**	LIBRERIA LEGISLATIVA MAJOLO	Via Tommaso Caravita, 30	081	5800765	5521954
84014	**NOCERA INF. (SA)**	LIBRERIA LEGISLATIVA CRISCUOLO	Via Fava, 51	081	5177752	5152270
28100	**NOVARA**	EDIZIONI PIROLA E MODULISTICA	Via Costa, 32/34	0321	626764	626764
35122	**PADOVA**	LIBRERIA DIEGO VALERI	Via dell'Arco, 9	049	8760011	659723
90138	**PALERMO**	LA LIBRERIA DEL TRIBUNALE	P.za V.E. Orlando, 44/45	091	6118225	552172
90138	**PALERMO**	LIBRERIA S.F. FLACCOVIO	Piazza E. Orlando, 15/19	091	334323	6112750
90128	**PALERMO**	LIBRERIA S.F. FLACCOVIO	Via Ruggero Settimo, 37	091	589442	331992
90145	**PALERMO**	LIBRERIA COMMISSIONARIA G. CICALA INGUAGGIATO	Via Galileo Galilei, 9	091	6828169	6822577
90133	**PALERMO**	LIBRERIA FORENSE	Via Maqueda, 185	091	6168475	6172483
43100	**PARMA**	LIBRERIA MAIOLI	Via Farini, 34/D	0521	286226	284922
06121	**PERUGIA**	LIBRERIA NATALE SIMONELLI	Corso Vannucci, 82	075	5723744	5734310
29100	**PIACENZA**	NUOVA TIPOGRAFIA DEL MAINO	Via Quattro Novembre, 160	0523	452342	461203
59100	**PRATO**	LIBRERIA CARTOLERIA GORI	Via Ricasoli, 26	0574	22061	610353
00192	**ROMA**	LIBRERIA DE MIRANDA	Viale G. Cesare, 51/E/F/G	06	3213303	3216695
00195	**ROMA**	COMMISSIONARIA CIAMPI	Viale Carso, 55-57	06	37514396	37353442
00161	**ROMA**	L'UNIVERSITARIA	Viale Ippocrate, 99	06	4441229	4450613
00187	**ROMA**	LIBRERIA GODEL	Via Poli, 46	06	6798716	6790331
00187	**ROMA**	STAMPERIA REALE DI ROMA	Via Due Macelli, 12	06	6793268	69940034
45100	**ROVIGO**	CARTOLIBRERIA PAVANELLO	Piazza Vittorio Emanuele, 2	0425	24056	24056
63039	**SAN BENEDETTO D/T (AP)**	LIBRERIA LA BIBLIOFILA	Via Ugo Bassi, 38	0735	587513	576134
07100	**SASSARI**	MESSAGGERIE SARDE LIBRI & COSE	Piazza Castello, 11	079	230028	238183
96100	**SIRACUSA**	LA LIBRERIA	Piazza Euripide, 22	0931	22706	22706
10122	**TORINO**	LIBRERIA GIURIDICA	Via S. Agostino, 8	011	4367076	4367076
21100	**VARESE**	LIBRERIA PIROLA	Via Albuzzi, 8	0332	231386	830762
37122	**VERONA**	LIBRERIA L.E.G.I.S.	Via Pallone 20/c	045	594687	8048718
36100	**VICENZA**	LIBRERIA GALLA 1880	Viale Roma, 14	0444	225225	225238

MODALITÀ PER LA VENDITA

La «Gazzetta Ufficiale» e tutte le altre pubblicazioni ufficiali sono in vendita al pubblico:

- **presso l'Agenzia dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato in ROMA: piazza G. Verdi, 10 - ☎ 06 85082147;**
- **presso le Librerie concessionarie indicate.**

Le richieste per corrispondenza devono essere inviate all'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato - Gestione Gazzetta Ufficiale - Piazza G. Verdi, 10 - 00100 Roma, versando l'importo, maggiorato delle spese di spedizione, a mezzo del c/c postale **n. 16716029.**

Le inserzioni, come da norme riportate nella testata della parte seconda, si ricevono con pagamento anticipato, presso le agenzie in Roma e presso le librerie concessionarie.

Per informazioni, prenotazioni o reclami attinenti agli abbonamenti oppure alla vendita della *Gazzetta Ufficiale* bisogna rivolgersi direttamente all'Amministrazione, presso l'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato - Piazza G. Verdi, 10 - 00100 ROMA

Gazzetta Ufficiale Abbonamenti	Vendite	Ufficio inserzioni	Numero verde
☎ 800-864035 - Fax 06-85082520	☎ 800-864035 - Fax 06-85084117	☎ 800-864035 - Fax 06-85082242	☎ 800-864035

GAZZETTA UFFICIALE

DELLA REPUBBLICA ITALIANA

CANONI DI ABBONAMENTO ANNO 2004 (*)

Ministero dell'Economia e delle Finanze - *Decreto 24 dicembre 2003* (G.U. *n. 36 del 13 febbraio 2004)*

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE I (legislativa)

			CANONE DI ABBONAMENTO
Tipo A	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari:		
	(di cui spese di spedizione € 219,04)	- annuale	€ **397,47**
	(di cui spese di spedizione € 109,52)	- semestrale	€ **217,24**
Tipo A1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i soli supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi:		
	(di cui spese di spedizione € 108,57)	- annuale	€ **284,65**
	(di cui spese di spedizione € 54,28)	- semestrale	€ **154,32**
Tipo B	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti dei giudizi davanti alla Corte Costituzionale:		
	(di cui spese di spedizione € 19,29)	- annuale	€ **67,12**
	(di cui spese di spedizione € 9,64)	- semestrale	€ **42,06**
Tipo C	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti della CE:		
	(di cui spese di spedizione € 41,27)	- annuale	€ **166,66**
	(di cui spese di spedizione € 20,63)	- semestrale	€ **90,83**
Tipo D	Abbonamento ai fascicoli della serie destinata alle leggi e regolamenti regionali:		
	(di cui spese di spedizione € 15,31)	- annuale	€ **64,03**
	(di cui spese di spedizione € 7,65)	- semestrale	€ **39,01**
Tipo E	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata ai concorsi indetti dallo Stato e dalle altre pubbliche amministrazioni:		
	(di cui spese di spedizione € 50,02)	- annuale	€ **166,38**
	(di cui spese di spedizione € 25,01)	- semestrale	€ **89,19**
Tipo F	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari, ed ai fascicoli delle quattro serie speciali:		
	(di cui spese di spedizione € 344,93)	- annuale	€ **776,66**
	(di cui spese di spedizione € 172,46)	- semestrale	€ **411,33**
Tipo F1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale inclusi i supplementi ordinari con i provvedimenti legislativi e ai fascicoli delle quattro serie speciali:		
	(di cui spese di spedizione € 234,45)	- annuale	€ **650,83**
	(di cui spese di spedizione € 117,22)	- semestrale	€ **340,41**

N.B.: L'abbonamento alla GURI tipo A, A1, F, F1 comprende gli indici mensili
Integrando con la somma di € **80,00** *il versamento relativo al tipo di abbonamento alla* Gazzetta Ufficiale - *parte prima - prescelto, si riceverà anche l'Indice Repertorio Annuale Cronologico per materie anno 2004.*

BOLLETTINO DELLE ESTRAZIONI

Abbonamento annuo (incluse spese di spedizione) € **86,00**

CONTO RIASSUNTIVO DEL TESORO

Abbonamento annuo (incluse spese di spedizione) € **55,00**

PREZZI DI VENDITA A FASCICOLI
(Oltre le spese di spedizione)

Prezzi di vendita:		
	serie generale	€ 0,77
	serie speciali (escluso concorsi), ogni 16 pagine o frazione	€ 0,80
	fascicolo serie speciale, *concorsi,* prezzo unico	€ 1,50
	supplementi (ordinari e straordinari), ogni 16 pagine o frazione	€ 0,80
	fascicolo Bollettino Estrazioni, ogni 16 pagine o frazione	€ 0,80
	fascicolo Conto Riassuntivo del Tesoro, prezzo unico	€ 5,00

I.V.A. 4% a carico dell'Editore

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE II (inserzioni)

Abbonamento annuo	*(di cui spese di spedizione € 120,00)*		€ **318,00**
Abbonamento semestrale	*(di cui spese di spedizione € 60,00)*		€ **183,50**
Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione (oltre le spese di spedizione)		€ 0,85	

I.V.A. 20% inclusa

RACCOLTA UFFICIALE DEGLI ATTI NORMATIVI

Abbonamento annuo		€ **188,00**
Abbonamento annuo per regioni, province e comuni		€ **175,00**
Volume separato (oltre le spese di spedizione)	€ 17,50	

I.V.A. 4% a carico dell'Editore

Per l'estero i prezzi di vendita, in abbonamento ed a fascicoli separati, anche per le annate arretrate, compresi i fascicoli dei supplementi ordinari e straordinari, devono intendersi raddoppiati. Per il territorio nazionale i prezzi di vendita dei fascicoli separati, compresi i supplementi ordinari e straordinari, relativi ad anni precedenti, devono intendersi raddoppiati. Per intere annate è raddoppiato il prezzo dell'abbonamento in corso. Le spese di spedizione relative alle richieste di invio per corrispondenza di singoli fascicoli, vengono stabilite, di volta in volta, in base alle copie richieste.

N.B. - Gli abbonamenti annui decorrono dal 1° gennaio al 31 dicembre, i semestrali dal 1° gennaio al 30 giugno e dal 1° luglio al 31 dicembre.

Restano confermati gli sconti in uso applicati ai soli costi di abbonamento

ABBONAMENTI UFFICI STATALI
Resta confermata la riduzione del 52% applicata sul solo costo di abbonamento

* tariffe postali di cui al Decreto 13 novembre 2002 (G.U. n. 289/2002) e D.P.C.M. 27 novembre 2002 n. 294 (G.U. 1/2003) per soggetti iscritti al R.O.C.